

# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN DI BAGIAN KANTOR DEPAN DAN RESTORAN DI ERA NORMAL BARU**

## **PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Administrasi Hotel  
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

NAUFAL AHMAD EL MUBAROK

NIM: 201621292

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI  
BANDUNG  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KANTOR DEPAN DAN PELAYANAN  
RESTORAN DI ERA NORMAL BARU

NAMA : Naufal ahmad el mubarok  
NIM : 201621292  
PROGRAM STUDI : Administrasi Hotel  
JURUSAN : Hospitaliti

Pembimbing I,

Pembimbing II,




**Haryadi Darmwan, Dr., MM.**

**Ita Maemunah, SST.Par., MM.Par.,CHE**

NIP. 19711225 199803 1 001

NIP. 19761226201101 2 003

Bandung, 7 September 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**



**Faisal, MM.Par.,CHE**

NIP.19710506 199803 1 001

NIP. 19730706 199503 1 001

## **HALAMAN MOTTO**

**“No matter how dark the night, morning always comes, and the journey begins  
anew”**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Untuk ALLAH S. W. T, Keluarga ku dan masa depan ku.**

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Naufal Ahmad El Mubarak  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 21 November 1997  
NIM : 201621292  
Program Studi : Administrasi Hotel  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:  
**“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN DI BAGIAN KANTOR DEPAN DAN RESTORAN DI ERA NORMAL BARU”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain 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 di atas, 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, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

  
**Naufal Ahmad El Mubarak**  
201621292

## **ABSTRAK**

Proyek akhir ini mengkaji tentang standar operasional prosedur untuk bagian kantor depan dan restoran selama masa era normal baru yang telah terjadi pada saat ini. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif mengenai pembuatan standar operasional prosedur pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran yang di sesuaikan dengan protokol kesehatan di era normal baru. Tehnik pengumpulan data menggunakan studi pustaka yang didapatkan dari kementerian kesehatan dan perhimpunan hotel dan restoran Indonesia dalam mengetahui protokol kesehatan yang perlu dijadikan pedoman dalam pengoperasian hotel di era normal baru. Penulis mendapatkan cara dan bagaimana standar operasional prosedur untuk pelayanan kantor depan dan pelayana restoran dapat bekerja di era normal baru. Penulis melakukan penelitian di tiga hotel non berbintang dengan metode wawancara dan dokumentasi yang berupa foto untuk mendukung standar operasional prosedur yang penulis buat.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat standar operasional prosedur pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran di era normal baru yang telah berlangsung agar dapat digunakan oleh hotel non bitang sehingga hotel – hotel tersebut dapat beroperasi dengan maksimal yang sesuai dengan protokol kesehatan yang telah dikeluarkan. Setelah mendapatkan hasil data wawancara dan dokumentasi penulis dapat menyimpulkan dan membuat standar operasional prosedur yang sesuai dengan protokol kesehatan dan dapat diterapkan di era normal baru.

Kata Kunci : standar operasional prosedur, pelayanan, kantor depan, restoran, era normal baru

## **ABSTRACT**

*The finished project this study about standard operating procedures to part the front office and restaurant during the new normal era that has happened to now .The research is the qualitative study with the methods descriptive about creation standard operating procedures the front office services and restaurant services that in adjust to protocol health in the new normal era .Technique data collection use the literature study or from the ministry of health and Indonesia hotel and restaurant in knowing protocol health need to be used as a guide to the operation of hotel in the new normal era .Writer get way to know how standard operating procedures for service the front office and restaurant services can work in the era of normal new .Writer conducting the research in three non-star hotel with the interviews and documentation of photos method to support standard operating procedures who writers made.*

*This research aimed at producing standard operating procedures the home office and ministry restaurant in the new normal that has been going on in order to be used by hotel non stars hotel so that the hotel can operate in full in accordance with protocol. health has been issued. After getting the interview data and documentation writer can conclude and make standard operating procedures in accordance with protocol health and be applied in the new normal.*

*Keywords: standard operating procedure, services, front office, restaurant, new normal era.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN DI BAGIAN KANTOR DEPAN DAN RESTORAN DI ERA NORMAL BARU”**

Penulisan Proyek Akhir ini disusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada program Diploma IV Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam penulisan Proyek Akhir ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, tetapi dengan dorongan, dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, hambatan tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis, yaitu:

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Ketua Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah tinggi Pariwisata NHI Bandung
3. Bapak Edison S.Sos., MM selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudir Saepudin, SST.Par., MP.Par selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung
5. Bapak Haryadi Darmawan., Dr., MM. selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, dorongan, ide dan semangat dalam penyusunan Usulan Penelitian ini sampai selesai tepat pada waktunya.
6. Ibu Ita Maemunah, SST.Par., MM.Par., CHE. selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, dorongan, ide dan semangat dalam penyusunan Usulan Penelitian ini sampai selesai tepat pada waktunya.
7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Tenaga Kependidikan Program Studi Administrasi



Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan waktu dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Proyek Akhir ini.

8. Bapak Syukron Jamil dan Ibu Dian Wachyuningsih selaku orang tua, Wildah Alysia Putri selaku saudara kandung penulis yang telah memberikan dukungan, serta doa agar penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
9. Bapak Amir Ramdani, Bapak Dedi Gunawan, dan Bapak Beni Subarja selaku narasumber yang bersedia untuk diwawancarai sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dan mendapatkan data yang penulis butuhkan.
10. Teman dan sahabat penulis, Gilang, Arief, Salim, Xavier, Firman, Rendy, Kevin, Faiz, Aziz, Danendra, Krisna, Nanda, dan Citra yang selalu memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan Usulan penelitian.
11. Seluruh teman dan keluarga kedua penulis, Adminitrasi Hotel 2016 yang bersedia membantu, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian Usulan Penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyelesaian Usulan Penelitian yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu namanya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengaharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna menyempurnakan Proyek Akhir ini. Semoga Proyek Akhir ini dapat diterima dan bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca serta dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

Bandung, Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Hotel .....	7
1.1 Klasifikasi Hotel.....	8
2. Standar Operasional Prosedur .....	9
3. Pelayanan .....	15
3.1 Jenis – jenis pelayanan .....	16
3.2 Karakteristik pelayanan.....	18
3.3 Dimensi kualitas layanan .....	19
4. Kantor Depan .....	20
4.1 Peran kantor depan.....	21
4.2 Fungsi Kantor depan .....	21
5. Restoran.....	24

5.1 Jenis – jenis restoran .....	24
5.2 Makanan dan minuman .....	25
6. Era Normal Baru .....	28
6.1 Pandemi.....	28
6.2 COVID 19 .....	29
6.3 Protokol kesehatan kementerian kesehatan .....	30
6.4 Protokol kesehatan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia .....	32
B. Kerangka Pemikiran .....	37
BAB III .....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Rancangan Penelitian .....	38
B. Partisipan dan Tempat Penelitian .....	39
1. Partisipan.....	39
2. Tempat Penelitian.....	40
C. Metode Pengumpulan Data .....	40
D. JADWAL PENELITIAN .....	42
BAB IV .....	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan .....	56
BAB V.....	86
SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	86
A. Simpulan .....	86
B. Rekomendasi .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1. Petugas Kantor Depan Hotel Gegerkalong Asri .....		44
2. Kondisi Meja Resepsionis Hotel Gegerkalong Asri .....		44
3. Petugas Augusta Valley Hotel Menggunakan Masker.....		47
4. Kondisi Meja Resepsionis Augusta Valley Hotel .....		47
5. Penanda <i>Social Distancing</i> Untuk Memberi Jarak Tamu Dengan Petugas .....		48
6. Penanda <i>Social Distancing</i> Untuk Tidak Diduduki Tamu Di Titik Penanda.....		49
7. Tempat Tamu Untuk Cuci Tangan Dan Menggunakan Sanitasi Tangan .....		49
8. <i>Buffet</i> Sebagai Cara Hotel Menyediakan Sarapan Untuk Tamu .....		50
9. Kondisi Restoran Augusta Valley Hotel .....		50
10. Kondisi Meja Resepsionis Tiara Hotel .....		53
11. Kondisi Restoran Tiara Hotel.....		53

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Transkrip Wawancara standar operasional prosedur pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran di era normal baru Hotel Gegerkalong Asri .....	45
2. Transkrip Wawancara standar operasional prosedur pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran Augusta Valley Hotel .....	51
3. Transkrip Wawancara standar operasional prosedur pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran Tiara Hotel.....	54
4. Pengertian flow of chart .....	60
5. Standar Operasional Prosedur <i>Check-in</i> .....	61
6. Standar Operasional Prosedur <i>Check-out</i> Kantor Depan .....	67
7. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Sarapan Restoran .....	71
8. Standar Operasional Prosedur <i>Dine-in</i> .....	77
9. Protokol Kesehatan Yang Telah di Implementasikan Oleh Hotel.....	83

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Biodata Penulis

Lampiran 3 Pernyataan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 4 Laporan Turn It In

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, I. (2007). Menyusun Standard Operating Procedure (SOP) Pembuatan Cookies untuk Skala Laboratorium di PT. ARNOTT'S. Skripsi Teknologi Pangan. (1-64).
- Agus Sulastiyono. (2001). Manajemen Penyelenggaraan Hotel, C.V. Alfabeta, Bandung.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. (2014). Mudah Meyusun SOP (Standard Operating Procedure): Penebar Plus.
- Bagyono. (2012). Teori&Praktik Hotel Front Office. Bandung: CV. Alfabeta
- Ekotama, Suryono. (2011). Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata, Yogyakarta: Media Pressindo
- Keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988
- Keputusan Menteri Kesehatan No HK.01.07/MENKES/328/2020
- Keputusan Menteri Parpostel No Km 94/HK103/MPPT 1987
- Keputusan PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014). Principle of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Leo, S. (2013). Kiat Jitu Menulis Skripsi, dan Tesis. Jakarta: Erlangga.
- Moekijat. (2008). *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Moelong, L. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Cet.ke-36. Bandung: PT

Remaja Rosdakarya.

Ninemeier, J.D. & D.K. Hayes. (2006). *Hotel Operations Managment*. Upper Saddle

River, NJ: Pearson Education, Inc

Perhimpunan Hotel dan Restoran Infonesia. (2020). *Panduan Pencegah Normal Baru*

*Hotel dan Restoran Dalam Pencegahan COVID-19 Versi 3*. Jakarta.

Sambodo, A dan Bagyo. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan*. Bandung: Andi

Publisher.

Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soekarno, & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT

Gramedia Pustaka Utama.

Soenarno, A. (2006). *Kamus Istilah Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa

Bandung

Sutopu. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Negeri Surakarta

Press.



## LAMPIRAN 1

### PEDOMAN WAWANCARA

Partisipan:

- Amir Ramdani (*Front desk agent*)
- Dedi Gunawan (*Hotel Chief*)
- Beni Subarja (*Owner*)

- 1) Aspek era normal baru
  - a. Bagaimana operasional hotel pada saat era normal baru diterapkan?
- 2) Aspek protokol Kesehatan
  - b. Di era normal baru saat ini, bagaimana hotel beradaptasi dengan protokol kesehatan yang telah dikeluarkan oleh kementerian kesehatan dan perhimpunan hotel dan restoran Indonesia?
- 3) Aspek standar operasional prosedur pelayanan kantor depan
  - c. Apa saja perubahan standar operasional prosedur pelayanan kantor depan pada saat proses *check-in* berlangsung?
  - d. Apa saja perubahan standar operasional prosedur pelayanan kantor depan pada saat proses *check-out* berlangsung?
- 4) Aspek standar operasional prosedur pelayanan restoran
  - e. Apa saja perubahan standar operasional prosedur pelayanan restoran pada saat proses sarapan tamu berlangsung?
  - f. Apa saja perubahan standar operasional prosedur pelayanan restoran pada saat proses *dine-in* berlangsung?

## LAMPIRAN 2

### BIODATA PENULIS

#### A. Data Pribadi

- Nama : Naufal Ahmad El Mubarak
- NIM : 201621292
- Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 21 November 1997
- Alamat : Jl. Mantang GG 2 Y No 4, Lagoa, Koja,  
Jakarta Utara, DKI Jakarta.

#### B. Latar Belakang Pendidikan

- SD Nurulfalah Bekasi (2003 – 2004)
- SD Negeri 01 Pondok Kelapa Jakarta Timur (2004 – 2005)
- SD Negeri 04 Lagoa Jakarta Utara (2005 – 2010)
- SMP Negeri 151 Jakarta (2010 – 2013)
- SMA Negeri 75 Jakarta (2013 – 2016)
- Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung (2016 – 2020)

#### C. Pengalaman Kerja

- Padma Resort Ubud, Bali sebagai *F&B service trainee* (Maret 2018 – Agustus 2018)
- The Ritz Carlton Langkawi, Malaysia sebagai *Human Resources trainee* (Juli 2019 – Januari 2020)

### LAMPIRAN 3

## PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Kepada :

Yth. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan  
STP Bandung  
Jl. Dr. Setiabudhi 186 Bandung

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Naufal Ahmad El Mubarak  
NIM : 201621292  
Program Studi : Administrasi Hotel  
Jurusan : Hospitaliti

Menyatakan bahwa saya telah selesai melaksanakan penelitian di Hotel Gegerkalong Asri, Augusta Valley Hotel, dan Tiara Hotel dalam rangka menyusun Proyek Akhir dengan judul penelitian "**Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Depan Dan Pelayanan Restoran Di Era Normal Baru**"

Dikarenakan pandemi Covid-19 saat ini yang tidak memungkinkan Hotel untuk memberikan pernyataan dengan berat hati saya menuliskan surat ini sebagai pengganti surat selesai meneliti

Demikian demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Bandung 15 Juli 2020  
Dengan Hormat,



Naufal Ahmad El Mubarak  
NIM. 201621292

## LAMPIRAN 4

### LAPORAN TURN IT IN

Standar Operasional Prosedur Pelayanan kantor depan dan pelayanan restoran di era normal baru

#### ORIGINALITY REPORT

<b>28%</b>	<b>24%</b>	<b>2%</b>	<b>21%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung</b> Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>www.kompas.tv</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hukor.kemkes.go.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.laketoba.net</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>id.123dok.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>seputarilmu.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to IAIN MAdura</b> Student Paper	<b>1%</b>