

**EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
CHECK-IN PROSES *PASCA PANDEMIC* DI HOTEL
TULIP GUEST HOUSE BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma III



Disusun oleh:

MICKEL SOLEHABUL NUGRAHA

NIM: 2020404001

**PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN


TUGAS AKHIR EKSPERIMEN


EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CHECK-IN* PROSES *PASCA PANDEMIC* DI HOTEL TULIP GUEST HOUSE BANDUNG

NAMA : MICKEL SOLEHABUL NUGRAHA
NIM : 2020404001
JURUSAN : HOPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,

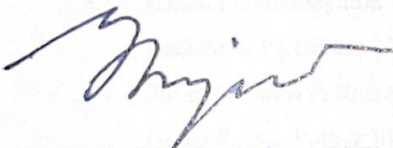
Pembimbing Pendamping,

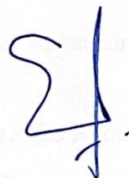

Rudy P. Siahaan, S.Sos., MM.Par.
NIP. 19701125 200212 1 001


Nuraeni Handayanigrum, S.S. M.Pd., CHE.
NIP. 19811203 200502 2 001

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Moch. Liga Suryadana, M.Si.
NIP. 19600504 198503 1 001


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

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,
Kabag. Adiministrasi Akademik, Kemahasiswaan
dan Kerjasama

Menyetujui,
Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

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

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MICKEL SOLEHABUL NUGRAHA

Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 24 Juli 2001

NIM : 2020404001

Program Studi : DIVISI KAMAR

Jurusan : HOSPITALITI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **“EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN PROSES PASCA PANDEMIC DI HOTEL TULIP GUEST HOUSE BANDUNG”** 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir 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 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 4 Agustus 2023.

Yang membuat pernyataan,



Mickel Solehabul Nugraha

NIM. 2020404001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CHECK – IN* PROSES *PASCA PANDEMIC* DI HOTEL TULIP GUEST HOUSE BANDUNG**” dengan lancar dan baik. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan Program Diploma III Divisi Kamar jurusan Hospitaliti di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis juga mengucapkan terima kasih atas bimbingan, nasehat, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Maka dari itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc, CHE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST. Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Rudy P. Siahaan, S.Sos., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Ibu Nuraeni Handayanigrum, S.S, M.Pd., CHE. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
7. Seluruh Dosen Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah memberi pengetahuan dan dukungan untuk penulis.
8. Kepada Ibu Vicy Susilawati, selaku *Front Office Leader* Hotel Tulip Guest House Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar dan baik.

9. Orang tua yang selalu memberikan semangat serta menjadi *Support System* baik secara Do'a maupun dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
10. Teman kelas dari Divisi Kamar A dan B di Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah berjuang memberi kesan selama saya menjadi Mahasiswa hingga saat ini.
11. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dan mendukung penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis harap Tugas Akhir ini dapat menjadi wawasan dan juga inspirasi serta manfaat bagi pembacanya.

Bandung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR GAMBAR.....	V
DAFTAR TABEL.....	VI
DAFTAR LAMPIRAN	VII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Bagi Peneliti	10
1.4.2 Bagi Institusi	10
1.5 Metode Penelitian.....	10
1.6 Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.7 Tempat dan waktu penelitian	13
1.7.1 Tempat Penelitian.....	13
1.7.2 Waktu Penelitian	13
BAB II TINJAUAN DAN PROSEDUR PERCOBAAN.....	14
2.1 Tinjauan Umum	14
2.1.1 Pengertian <i>Front Office</i> Di Hotel.....	14
2.1.2 <i>Front Desk Agent</i> Tugas Dan Tanggung Jawabnya.....	15
2.1.3 <i>Check - In</i> Proses & Alur Prosesnya	19
2.1.4 Standar Operasional Prosedur	22
2.2 Peralatan Pendukung Prosedur Percobaan.....	28
2.3 Prosedur Percobaan.....	30
2.3.1 Percobaan 1	31
2.3.2 Percobaan 2	32
2.3.3 Percobaan 3	34
BAB III HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	37
3.1 Hasil Uji Peralatan Pendukung SOP <i>Check - In Pasca Pandemic</i>	37
3.2 Hasil Eksperimen Prosedur <i>Check – In Pasca Pandemic</i>	37

3.2.1	Hasil Eksperimen 1	38
3.2.2	Hasil Eksperimen 2	38
3.2.3	Hasil Eksperimen 3	39
3.2.4	Hasil Perbandingan SOP <i>Check – In</i>	40
3.3	Manfaat SOP <i>Check – In</i> Proses <i>pasca pandemic</i>	43
3.4	Hasil Penilaian Panelis.....	44
3.4.1	Panelis Terlatih.....	45
3.4.2	Panelis Tidak Terlatih	47
3.5	Hambatan atau Kendala Saat Eksperimen	50
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
4.1	Kesimpulan	51
4.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		54
DAFTAR LAMPIRAN		56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 WISATAWAN MANCANEGARA DI INDONESIA.....	3
GAMBAR 2 OKUPANSI HOTEL BERBINTANG DI INDONESIA	4
GAMBAR 3 PANDUAN CHSE PADA PENGELOLA FASILITAS	26
GAMBAR 4 PANDUAN CHSE PADA KARYAWAN.....	27
GAMBAR 5 PANDUAN CHSE PADA TAMU.....	27
GAMBAR 6 GARIS KONTINUM PANELIS TERLATIH	47
GAMBAR 7 HASIL PENILAIAN PANELIS TIDAK TERLATIH.....	49

DAFTAR TABEL

TABEL 1 ALUR SINGKAT <i>CHECK - IN</i> PROSES <i>PASCA PANDEMIC</i>	21
TABEL 2 PERALATAN PENDUKUNG OBSERVASI & UJI COBA.....	28
TABEL 3 ATRIBUT PENDUKUNG PETUGAS.....	29
TABEL 4 PERALATAN PENDUKUNG FRONT OFFICE	30
TABEL 5 SOP <i>CHECK - IN</i> PROSES <i>PASCA PANDEMIC</i> PERCOBAAN 1... 31	
TABEL 6 SOP <i>CHECK - IN</i> PROSES <i>PASCA PANDEMIC</i> PERCOBAAN 2... 33	
TABEL 7 SOP <i>CHECK - IN</i> PROSES <i>PASCA PANDEMIC</i> PERCOBAAN 3... 35	
TABEL 8 PERBANDINGAN SOP HOTEL DAN PENULIS.....	41
TABEL 9 PENILAIAN PANELIS TERLATIH&TIDAK TERLATIH	45
TABEL 10 HASIL PENILAIAN PANELIS TERLATIH.....	46
TABEL 11 HASIL PENILAIAN PANELIS TIDAK TERLATIH	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SOP HOTEL TULIP GUEST HOUSE BANDUNG.....	56
LAMPIRAN 2 FORM NILAI PANELIS TERLATIH & TIDAK TERLATIH...	57
LAMPIRAN 3 PROFIL PANELIS TERLATIH.....	60
LAMPIRAN 4 DAFTAR NAMA PANELIS TIDAK TERLATIH.....	61
LAMPIRAN 5 SCORE HASIL TURNITIN.....	62
LAMPIRAN 6 FORM CHEKS LIST OBSERVASI.....	64
LAMPIRAN 7 BIODATA PENULIS.....	65
LAMPIRAN 8 PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	66

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2023). WHO Terkait Situasi Terkini Pandemi Covid-19. *Nora Azizah*. Jakarta: Republika.
- Arif, A. (2023, Mei Kamis, 4). WHO Menyatakan Darurat Covid-19 Berakhir. *BERAKHIRNYA COVID-19*. Surabaya : Kompas Media.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian pendekatan praktik*. Jakarta Pusat: Rineka Cipta.
- Atmoko, T. (2012). *Standar Operasional Prosedur* . Jakarta: Alfabeta.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta .
- Ciotti, M., Terrinoni, A., & Ciccozzi, M. (2020). The COVID-19 pandemic. *National Library* , 57(6):365-388.
- Darmadi, H. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. In *Metode Penelitian Pendidikan* (p. 253). Karawang : Alfabeta Bandung.
- Hurdawaty, & Parantika. (2022). Pengenalan Operasional Hotel . *Comunity Empowerment and Innovation*, 39-46.
- Iwantono, S. (2021). Dampak pandemi COVID-19 terhadap dunia usaha hotel dan restoran. *Andi Firdaus*. Jakarta: Antara Jabar.
- KEMENPAREKRAF. (2020). *Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia* . Retrieved from Kemenparekraf: https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1593748038_pm53hm001mpek2013.pdf
- Kemenparekraf, & Baparekraf. (2002). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan untuk Sektor Parekraf. *Protokol Kesehatan Pariwisata pada Era Normal Baru*.
- Medlik, S. (2003). *DICTIONARY OF TRAVEL, TOURISM, & HOSPITALITY*. Butterworth-Heinemann.
- Nazir, M. S. (2019). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Soemohadiwidjojo, A. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Jakarta Pusat: PS Group.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta .
- Sugiyono. (2013). In *Metode Penelitian Pendidikan* (p. 145). Klaten: Bandung.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Manajemen. In *Metode Penelitian Manajemen* (p. 2). Kabupaten Gorontalo: Bandung alfabeta.

Sulastiyono, A. (2014). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tren Industri Pariwisata. (2022/2023). *Tren Industri Pariwisata 2022/2023*. DKI Jakarta: Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Widodo, I. J. (2022, December 5). *detikNews*. Retrieved from Jokowi Resmi Umumkan PPKM Dicabut!: <https://news.detik.com/berita/d-6489596/jokowi-resmi-umumkan-ppkm-dicabut>