

EKSPERIMEN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CHECK IN*
PADA FAVE BRAGA HOTEL BANDUNG

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh Tugas Akhir

Program Diploma III



Oleh :

RACHEL ZEFANYA ZEGA

NIM : 2020404005

PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

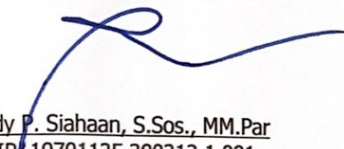
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

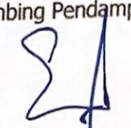
EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CHECK IN* PADA FAVE BRAGA HOTEL
BANDUNG

NAMA : RACHEL ZEFANYA ZEGA
NIM : 2020404005
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR


Pembimbing Utama,


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

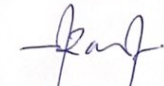
Pembimbing Pendamping,


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

Penguji I,


Endang Komesty Sinaga, S.S.,M.M.Par., CHE
NIP. 19741103 200812 2 001

Penguji II,


Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par
NIP. 19650814 199703 2 002

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung


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

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rachel Zefanya Zega
Tempat/tanggal lahir : Bandung, 27 Juli 2002
NIM : 2020404005
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK IN PADA FAVE BRAGA HOTEL 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/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 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, 03 Juli 2023



Rachel Zefanya Zega
NIM. 2020404005

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur marilah kita panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CHECK – IN* PADA FAVE BRAGA HOTEL BANDUNG”**. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom , S.Sos., M.Sc 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 Pudir Saepudin, S.ST.Par., M.P.Par selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana SST.Par., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Divisi Kamar dan Pembimbing Pendamping yang sudah menyediakan waktu, saran, serta bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik, benar dan selesai tepat waktu.

5. Bapak Rudy P. Siahaan S.Sos., MM.Par. selaku Pembimbing Utama yang sudah menyediakan waktu, saran, serta bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik, benar dan selesai tepat waktu.
6. Seluruh Dosen Politeknik Pariwisata NHI Bandung, khususnya di Program Studi Divisi Kamar yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Untuk orang tua penulis beserta kakak dan adik yang senantiasa memberikan dukungan materil dan moril kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir.
8. Kepada Red Dragon yang telah berjuang bersama, membantu serta memberi dukungan penulis semenjak masuk perkuliahan hingga akhirnya menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Kepada Galio Pati Pinyang yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu, menemani dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah terlibat dalam memberikan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk membuat penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, termasuk penulis dan pembaca.

Bandung, 27 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Tugas Akhir	7
1. Tujuan Formal.....	7
2. Tujuan Operasional.....	7
D. Manfaat Tugas Akhir	8
1. Bagi peneliti.....	8
2. Bagi Institusi.....	8
E. Metode Eksperimen	8
1. Pengertian Eksperimen.....	8
2. Teknik Pengumpulan Data.....	9
F. Lokasi dan Waktu Tugas Akhir	10
1. Lokasi.....	10
2. Waktu Tugas Akhir.....	11
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA DAN PROSEDUR PERCOBAAN	11
A. Tinjauan Umum	11
1. Front Office.....	11
2. <i>Front desk agent</i> di hotel.....	13
3. Alur pelayanan.....	20
4. Standar operasional prosedur.....	21
5. Job Description.....	23
6. Proses <i>Check - In</i> dan alur prosesnya.....	26
B. Tinjauan Prosedur Percobaan	29

1. Percobaan 1	29
2. Percobaan 2	31
C. Tinjauan Panelis	34
1. Panelis Terlatih	35
2. Panelis Tidak Terlatih	37
BAB III	41
HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil uji peralatan pendukung alur pelayanan <i>Check - In</i>	41
B. Hasil Eksperimen Alur Pelayanan <i>Check - In</i>	41
1. Hasil Eksperimen 1	42
2. Hasil eksperimen 2	42
3. Hasil perbandingan alur pelayanan <i>check - in</i> hotel dengan hasil Kembangan dan Analisa penulis.....	42
C. Hasil Panelis Terhadap Eksperimen	46
BAB IV	48
KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Okupansi Fave Braga Hotel Bandung	6
Gambar 2 Peta Lokasi Fave Braga Hotel Bandung	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Job Description Departemen Kantor Depan.....	25
Tabel 2 Alur Pelayanan <i>Check - In</i>	29
Tabel 3 Alur Pelayanan <i>Check - In 2</i>	31
Tabel 4 Peralatan Pendukung.....	33
Tabel 5 Kriteria Penilaian	34
Tabel 6 Hasil Penilaian Panelis Terlatih.....	36
Tabel 7 Hasil Penilaian Panelis Tidak Terlatih.....	39
Tabel 8 Perbandingan Alur Pelayanan	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Penilaian Panelis	51
Lampiran 2 Profil Panelis Terlatih	54
Lampiran 3 Profil Panelis Tidak Terlatih	54
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian	55
Lampiran 5 Biodata Penulis	56
Lampiran 6 Bukti Bimbingan	57
Lampiran 7 Turnitin	58

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. (A. letti, Ed.) Jakarta: Alfabeta. Retrieved March 13, 2023, from <https://opac.perpusnas.do.id/DetailOpac.aspx?id=1048187>
- Bagyono. (2012). Teori dan Praktik. *Hotel Front Office*.
- Ekotama. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Hasibuan. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia . (E. Revisi, Ed.)
- Hasibuan. (2007). Manajemen Dasar, Pengertian, Masalah . (C. kesepuluh, Ed.)
- Nasution. (2009). Metode Research (Penelitian Ilmiah). Retrieved April 15, 2023
- Nuraida, I. (2015). Manajemen Administrasi Perkantoran. Retrieved April 2, 2023
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Sambodo, B. &. (2003). Dasar - dasar Kantor Depan Hotel .
- Soejatno A, B. (2008). Front Office Operation. Scret Receptionist Skills fro 5 Star Hotel.
- Soenarno, A. (2006). Front Office Manajemen.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. Retrieved March 20, 2023
- Sulastiyono, A. (2008). Manajemen Penyelenggaraan Hotel.
- Widanaputra, A. G. (2019). Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. 16. Retrieved March 13, 2023