

*Eksperimen*  
*Penerapan SOP Handling Check Out Pada De Rain Hotel Bandung*

**Tugas Akhir**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma III



Oleh :

**RAMDANI FIRMANSYAH**

**NOMOR INDUK : 2020404106**

**PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR**

**JURUSAN HOSPITALITI**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**JUDUL TUGAS AKHIR**  
**EKSPERIMEN PENERAPAN SOP HANDLING CHECK OUT PADA DE RAIN**  
**HOTEL BANDUNG**

NAMA : RAMDANI FIRMANSYAH  
NIM : 2020404106  
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR  
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



**Lucky Karsuki, BA, MM.**  
NIP. 19610129 199303 1 001

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

# LEMBAR PENGESAHAN

## TUGAS AKHIR EKSPERIMEN

### EKSPERIMEN PENERAPAN HANDLING *CHECK-OUT* PADA DE RAIN HOTEL BANDUNG

NAMA : RAMDANI FIRMANSYAH  
NIM : 2020404106  
JURUSAN : HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



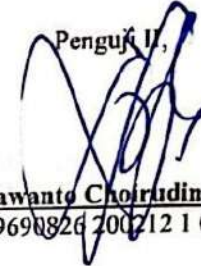
Lucky Karsuki, BA, MM.  
NIP. 19610129 199303 1 001

Penguji I,



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

Penguji II,



Nor Ismawanto Choirudin, SE, MM.  
19690826 200212 1 001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.  
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 betanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ramdani Firmansyah  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 11 November 2002  
NIM : 2020404106  
Progam Studi : Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir/proyek akhir/skripsi yang berjudul:  
**“Penerapan SOP Handling Check Out Pada De Rain 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 kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Dalam tugas akhir proyek akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh 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 di/proyek/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 sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung beserta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 11 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan.



Ramdani Firmansyah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena selalu melimpahkan berkat dan rahmat atas izin-nya. Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **Eksperimen Penerapan SOP Handling Check Out Pada Hotel Lokal Bintang 3** . Penulisan Proposal ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menempuh Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak dari sekeliling penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. E.R. Ummi Kalsum, M.M.Par.,CHM.,CHRMP selaku Kepala Bagian Administrasi Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudun Saepudin, SST.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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Wanti Arum Wanti, S.SOS, MM.Par. selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya dan memberikan banyak saran, pendapat, masukan, bimbingan serta motivasi pada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Lucky Karsuki, BA.,MM. Selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dan memberikan banyak saran, pendapat, masukan, bimbingan serta motivasi pada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.

7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan pengetahuan serta dukungan kepada penulis.
8. Kedua Orang tua penulis dan adik serta keluarga besar penulis. Almarhum Bapak Hengki Yudha Putra, Ibu Heti Triana Febrianti dan Bima Ksatria Utama yang selalu mendoakan serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh anggota kelas Red Carnation yang selalu mendukung, memberikan dorongan motivasi kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
10. Bianca yang telah mendengarkan dan berbagi keluh kesah selama mengerjakan tugas akhir hingga tugas akhir ini selesai.
11. Kepada pihak De Rain Hotel Bandung terutama *Front Office Department* karena telah memberikan saya izin untuk melaksanakan serangkaian uji coba di hotel tersebut.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat diterima dan bermanfaat kelak dengan segala kekurangan di dalamnya.

Bandung, Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 DESKRIPSI EKSPERIMEN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Metode Eksperimen.....	11
1. Metode Penelitian.....	11
2. Prosedur Penelitian.....	12
3. Teknik Pengumpulan Data.....	12
4. Lokasi dan Waktu Kegiatan.....	14
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	16
A. Tinjauan Umum.....	16
B. Alur Pelayanan Tamu <i>Check-Out</i> .....	26
C. Percobaan Penerapan Standar Operasional Prosedur <i>Check-Out</i> .....	29
D. Tinjauan Pendapat Panelis Terhadap Hasil.....	32

BAB 3 HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Analisis Alat Pendukung Eksperimen.....	34
B. Hasil Analisis Proses Eksperimen Terhadap Pelayanan Tamu <i>Check-Out</i> .....	34
C. Hasil Perbandingan SOP <i>Check-Out</i> & Pengembangan Penulis.....	36
D. Hasil Analisis Terhadap Penilaian Panelis.....	39
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Simpulan.....	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Wisatawan Yang Berkunjung Ke Bandung.....	3
Gambar 1.2 Data Jumlah Paparan <i>Corona Virus</i> di Indonesia Tahun 2023.....	5
Gambar 1.3 Peta Lokasi De Rain Hotel Bandung.....	14
Gambar 2.1 Alur Pelayanan Tamu <i>Check-Out</i> Pada Lokus Penelitian.....	27
Gambar 2.2 Alur Pelayanan Tamu <i>Check-Out</i> Yang Dikembangkan Penulis Pada Lokus Penelitian.....	28
Gambar 2.3 Dokumentasi Penerapan SOP Penanganan Tamu <i>Check-Out</i> .....	33
Gambar 3.1 Garis Kontimun Panelis Terlatih.....	42
Gambar 3.2 Garis Kontimun Panelis Tidak Terlatih.....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tugas Dan Tanggung Jawab Petugas Kantor Depan.....	25
Tabel 2.2 Alat Pendukung Yang Digunakan Pada Saat Proses Eksperimen.....	30
Tabel 2.3 Percobaan Pertama Penerapan SOP <i>Check-Out</i> .....	30
Tabel 2.4 Percobaan Kedua Penerapan SOP <i>Check-Out</i> .....	32
Tabel 3.1 Perbandingan SOP Hasil Observasi Dan Yang Dikembangkan- Penulis.....	36
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Panelis Terlatih Dan Tidak Terlatih.....	39
Tabel 3.3 Kriteria Hasil Penilaian Terhadap SOP Yang Penulis Kembangkan Oleh Panelis Terlatih.....	41
Tabel 3.4 Kriteria Hasil Penilaian Terhadap SOP Yang Penulis Kembangkan Oleh Panelis Tidak Terlatih.....	44

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. 2014: 129-132. Pengertian dari *Research and Information Collecting*  
<http://eprints.unm.ac.id/23977/7/8.BAB%20III.pdf>. Diakses pada 28 Maret 2023
- Bagyono. 2016:21. Pengertian Kantor Depan  
[https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle/article/download/5089/2431#:~:text=Menurut%20Bagyono%20\(2016%3A21\),merupakan%20arti%20dari%20Kantor%20Depan%20](https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle/article/download/5089/2431#:~:text=Menurut%20Bagyono%20(2016%3A21),merupakan%20arti%20dari%20Kantor%20Depan%20). Diakses 6 juni 2023
- Bambang Sujatno (2006:6-7). Pengertian Tamu Hotel.  
<http://madebayu.blogspot.com/2012/09/pengertian-hotel-manajemen-dan-tamu.html?m=1>. Diakses pada 7 juni 2023.
- George Djiwandono. 2015:201. Penjelasan Mengenai Studi Pustaka  
[http://repository.itbwigalumajang.ac.id/1717/5/Bab%203\\_watermark.pdf](http://repository.itbwigalumajang.ac.id/1717/5/Bab%203_watermark.pdf).  
 Diakses pada 28 Maret 2023
- Hamdayana. 2017:125. Definisi dan Tujuan Dari Eksperimen  
<https://eprints.ummi.ac.id/1116/5/BAB%20II.pdf>. Diakses pada 28 Maret 2023
- Hurdawaty dan Parantika. 2018:7. Definisi Hotel  
<http://repository.binadarma.ac.id/48/2/Kris%20Bab%201.pdf> Diakses pada 22 Maret 2023
- Kotler (Laksana, 2018:85) Apa Itu Pelayanan.  
<https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/jm/article/view/348/295#:~:text=Pengertian%20Pelayanan&text=Menurut%20Kotler%20>. Diakses pada 7 juni 202.
- Patton dalam Haryono. 2020:19. Penegasan Tujuan Observasi  
<http://repository.stei.ac.id/4853/3/BAB%203.pdf>. Diakses pada Diakses pada 28 Maret 2023
- Purnamasari (2015:13). Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure. Jakarta: PT Buku Kita
- Putu Gede Eka Darmaputra (2011: 16). Definisi Check Out.  
<https://www.jipb.stpbipress.id/index.php/paris/article/download/212/189>.  
 Diakses pada 8 Juni 2023
- Sailendra, 2015:11. Penjelasan Standar Operasional Prosedur.  
<http://repository.stei.ac.id/6298/3/BAB%202.pdf>. Diakses 6 juni 2023.

Salah Wahab, Prof dalam Munisari, Devi. 2018:10. Definisi Pariwisata  
<http://digilib.ikipgripta.ac.id/id/eprint/654/3/SKRIPSI%20BAB%20II.pdf>.  
Diakses pada 22 Maret 2023.

Soenarno Dikutip Oleh (Sandi:2018). Penjelasan Check Out.  
<https://www.jipb.stpbipress.id/index.php/paris/article/download/212/189>,  
Diakses pada 8 Juni 2023.

Soenarno. 2006:2. Penjelasan Mengenai Kedudukan *Front Office*  
<http://eprints.polsri.ac.id/1419/3/2.%20CHAPTER%20II.pdf>. Diakses 6  
Juni 2023

Sutanto dalam Fatimah . 2016. Tiga kata yang dapat mewakili SOP  
[https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File\\_10-Bab-II-Landasan-Teori](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori). Diakses pada 28 Maret 2023