

**EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PENGEMBANGAN *CHECK IN* DI
FAVEHOTEL HYPER SQUARE BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
dalam Menempuh Ujian Sidang
Program Diploma III



Disusun oleh:

DWIRIZKI RAMADHAN

NIM: 2020404103

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

2023

SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DWIRIZKI RAMADHAN
Tempat/Tanggal Lahir : JAKARTA, 24 NOVEMBER 2001
NIM : 2020404103
Program Studi : DIVISI KAMAR
Jurusan : HOSPITALITI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGEMBANGAN CHECK – IN DI FAVEHOTEL HYPER SQUARE 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, 25 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



(Dwirizki Ramadhan)

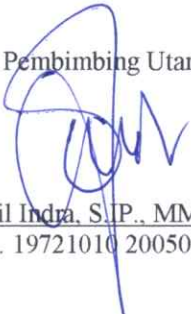
LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

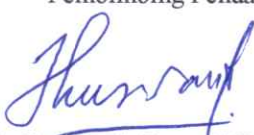
EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGEMBANGAN *CHECK IN* DI FAVEHOTEL HYPER SQUARE BANDUNG

NAMA : Dwirizki Ramadhan
NIM : 2020404103
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar


Pembimbing Utama,


Dasril Indra, S.P., MM., CHE.
NIP. 19721010 200502 1 001


Pembimbing Pendamping,


Dede Kuswandi, Drs., M.Hum., CHE.
NIP. 19651026 199703 1 001

Penguji I,


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

Penguji II,


Indra Saftara, S.Sos., M.AP
NIP. 19650906 199303 1 002

Bandung, 12 Februari 2024

Mengetahui,

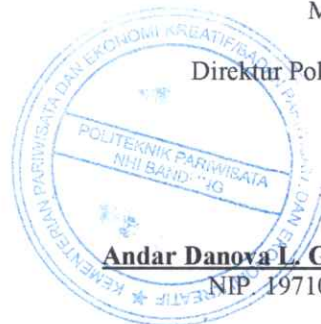
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

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



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan nikmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGEMBANGAN CHECK IN DI FAVEHOTEL HYPER SQUARE BANDUNG”** dengan baik dan lancar. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mengikuti Sidang Tugas Akhir Program Diploma III Program Studi Divisi Kamar Di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan, nasihat, masukan dan saran dari berbagai pihak sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, CHE., Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M Par., CHE., Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE., Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST.Par., M.M.Par., CHE., Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

5. Bapak Dasril Indra, S.IP., MM., Pembimbing Utama yang telah membimbing dengan baik dan telah memberikan saran dan masukan serta nasihat sehingga penulis bisa membuat Tugas Akhir dengan baik dan benar.
6. Bapak Dede Kuswandi, Drs, M.Hum., Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dengan baik dan telah memberikan saran dan masukan serta nasihat terhadap penulisan Tugas Akhir ini sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan baik dan benar.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar khususnya dosen di Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah mendidik penulis dari awal sampai akhir semester VI selama tiga tahun.
8. Bapak Satrio Dwiwibowo dan Ibu Tengku Sari Fitri, kedua orang tua penulis yang memberikan banyak dukungan doa dan materi selama pengerjaan Tugas Akhir ini, serta ketika penulis berkuliah di Program Studi Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Akhir kata, dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah menyusun dengan sebaik mungkin, namun Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis membutuhkan saran dan masukan yang dapat membangun. Penulis berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat berguna bagi para pembaca.

Bandung, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian	10
1. Bagi Penulis	10
2. Bagi Institusi	10
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	11
1. Metode Penelitian	11
2. Teknik Pengumpulan Data.....	12
F. Tempat dan Waktu Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PROSEDUR PERCOBAAN	15
A. Tinjauan Umum	15
1. <i>Front Office</i>	15
2. <i>Front Desk Agent</i>	15
3. <i>Job Description</i>	17
4. Standar Operasional Prosedur.....	18
5. Prosedur <i>Check - in</i>	20
B. Proses <i>Check – in</i> di Favehotel Hyper Square Bandung.....	22
C. Tinjauan Pengembangan Standar Operasional Prosedur <i>Check – In</i>	26
1. Prosedur Percobaan.....	26
2. Peralatan Yang Digunakan Saat Percobaan	29

D. Penilaian Panelis terhadap Standar Operasional Prosedur Pengembangan Check – in di Favehotel Paskal Hyper Square Bandung	31
BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Analisis Proses <i>Check – in</i> di Favehotel Hyper Square Bandung	33
B. Hasil Analisis Eksperimen Pengembangan Standar Operasional Prosedur <i>Check – in</i>	34
1. Hasil Eksperimen Perbandingan Standar Operasional Prosedur <i>Check – in</i>	34
2. Hasil Perbandingan Alur Pelayanan <i>Check – in</i> Hotel dengan Hasil Pengembangan dan Analisis dari Penulis	37
C. Hasil Penilaian Panelis.....	43
1. Panelis Terlatih.....	43
2. Panelis Tidak Terlatih.....	46
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	49
A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Tingkatan Penghunian Kamar Hotel Bintang	3
Gambar 1.2 <i>Fave Hotel Paskal Hyper Square</i> Bandung	4
Gambar 1.3 Data occupancy favehotel 5 bulan terakhir	5
Gambar 1.4 Tingkat kepuasan tamu	6
Gambar 1.5 Faktor penyebab ketidak puasan tamu.....	7
Gambar 2.1 Proses Alur <i>Check – In</i> Di Favehotel Hyper Square Bandung.....	23
Gambar 3.1 Qr registrasi	35
Gambar 3.2 Registration form.....	36
Gambar 3.3 QR QRis pembayaran	36
Gambar 3.4 Qr fasilitas hotel	37
Gambar 3.5 Hasil Penilaian Panelis Terlatih.....	45
Gambar 3.6 Garis Kontinum Panelis Terlatih	45
Gambar 3.7 Hasil Penilaian Panelis Tidak Terlatih	47
Gambar 3.8 Garis Kontinum Panelis Tidak Terlatih.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Operasional Prosedur Proses <i>Check – In</i> yang diterapkan di Favehotel Hyper Square Bandung	24
Tabel 2.2 Alur pelayanan <i>Check – In</i> Percobaan Eksperimen.....	27
Tabel 2.3 Peralatan yang Digunakan Saat Percobaan Standar Operasional Prosedur <i>Check - in</i>	29
Tabel 2.4 Kriteria Penilaian Wawancara Panelis Terlatih Dan Tidak Terlatih	32
Tabel 3.1 Tabel Perbandingan Alur Pelayanan <i>Check – In</i> Hotel dengan Hasil Pengembangan dan Analisis dari Penulis	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 FORM PENILAIAN PANELIS.....	50
LAMPIRAN 2 BIODATA PANELIS TERLATIH	51
LAMPIRAN 3 BIODATA PANELIS TIDAK TERLATIH	52
LAMPIRAN 4 HASIL TURNITIN	53
LAMPIRAN 5 HASIL BIMBINGAN	54
LAMPIRAN 6 PROFILE PENULIS	55
LAMPIRAN 7 SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	56

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soenarno. 2019. *Front Office Management*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama*. Jakarta: kencana prenatal media group.
- Hadi, Wisnu. (2014) Peranan Front Desk Agent dalam membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan. *Jurnal Khasanah Ilmu* Vol V No.2 September 2014, Yogyakarta.
- Morissan. 2017. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*. Yogyakarta: Gava Media
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-langkah praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulastiyono. A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susilowati, E. P. 2017. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Pada Pelayanan Nasabah Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh. 171.
- Syaifudin. 2023. *Okupansi Hotel di Bandung*. Bandung: Republika.