

**PENERAPAN SOP LAYANAN PENGANTARAN
BARANG TAMU CHECK IN OLEH BELLMAN
DI HOTEL THE RITZ CARLTON BALI**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Untuk ujian proposal pada

Program Diploma III



Oleh:

REZKI ADHANUL ZIKRA

NIM: 2021404070

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN SOP LAYANAN PENGANTARAN BARANG TAMU CHECK IN OLEH BELLMAN
DI HOTEL THE RITZ CARLTON BALI

NAMA : Rezki Adhanul Zikra
NIM : 2021404070
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE
NIP. 1972101020052021001

Penguji I,



anta Budhi Danurdara, BA., M.Sc., CPM (Asia).
NIP. 19750611 200212 1 001

Penguji II,



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

Bandung, 24 Desember 2024

Mengetahui,

Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

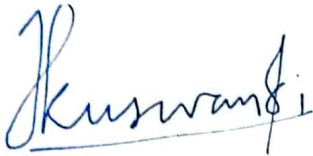
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

“Penerapan SOP Pada Layanan Pengantaran Barang Tamu oleh Bellman Di Hotel The Ritz Carlton Bali “

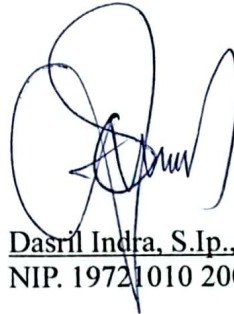
NAMA : REZKI ADHANUL ZIKRA
NIM : 2021404070
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



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

Bandung, 22 November 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE

NIP. 19710316 199603 2 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rezki Adhanul Zikra
Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi, 12 Februari 2003
NIM : 2021404070
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"Penerapan SOP Layanan Pengantaran Barang Tamu Check In oleh Bellman di Hotel The Ritz Carlton Bali"
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 November 2024



Rezki Adhanul Zikra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan SOP pada Layanan Pengantaran Barang Tamu Oleh Bellman Di Hotel The Ritz Carlton Bali”**. Tujuan dari pekerjaan penulis adalah sebagai persyaratan untuk mengikuti usulan penelitian pada Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, penulis menyadari dalam penyusunan usulan penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari Bapak/Ibu dosen dan teman-teman yang turut memberikan dukungan selama pengerjaan usulan penelitian ini karena tanpa jasa mereka, penulis tidak akan mendapatkan ide-ide inspirasi dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE, Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE, Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Parawisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, SST.Par., M.P.Par., CHE, Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST.Par., MM. Par, Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwasata NHI Bandung.

5. Bapak Drs. Dede Kuswandi, M. Hum., CHE. pembimbing utama yang sudah membina serta memberi motivasi kepada penulis dan selalu memperhatikan segala aspek penulisan pada usulan penelitian.
6. Bapak Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE, pembimbing pendamping yang sudah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan memberikan motivasi kepada penulis.
7. Orang tua penulis yang sangat penulis cintai Ayah Zulkifli, B. Ac dan Ibu Dra.Rizmaneli Emi, yang selalu mendoakan, membiayai dan sabar berjuang mendidik dan selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis berada di titik ini.
8. Kakak penulis Rahmat Al Hidayah S.Si yang sudah selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis berada di titik ini
9. Teman-teman kelas Divisi Kamar 6A yang selalu membantu, berjuang bersama dan saling mendukung selama berkuliah di Poltekpar NHI Bandung ini.
10. Bapak Putu Agus Indrawan sebagai Assistant Guest Service Manager Hotel The Ritz Carlton Bali yang sudah membantu penulis untuk mengumpulkan data dan mengizinkan untuk meneliti.
11. Bapak Kristanto sebagai Supervisor Bellman Hotel The Ritz Carlton Bali yang sudah membantu penulis untuk mengumpulkan data.
12. Rekan-rekan penulis yang bekerja di Hotel The Ritz-Carlton Bali yang sudah membantu penulis untuk mengumpulkan data.

Penulis memahami kalau dalam penyusunan usulan penelitian ini masih terdapat banyak kesalahan dan kesulitan, dan tentunya masih jauh dari kata

sempurna baik mengenai Bahasa, cara penulisan, dan inti pembahasan materi Usulan Penelitian yang disampaikan, maka dari itu penulis berharap semoga Usulan Penelitian ini mampu memberikan referensi kepada pembaca dan mendapatkan ide baru untuk melakukan penelitian deskriptif lainnya, Khususnya dibidang Divisi Kamar.

Bandung, Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	9
E. Lokasi dan Waktu	11
BAB II TINJAUAN UMUM	12
A. Tinjauan Umum Hotel the Ritz Carlton Bali	12
B. Struktur Organisasi.....	15
C. Tinjauan Mengenai Standar Operasional Prosedur Penanganan Barang Tamu oleh Bellman di Hotel The Ritz Carlton Bali.....	18
D. Tinjauan Mengenai Pengetahuan Karyawan Bellman Tentang SOP yang Berlaku di Hotel The Ritz Carlton Bali.....	21
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN.....	24
A. Analisis mengenai standar operasional prosedur penanganan barang tamu oleh bellman di hotel The Ritz Carlton Bali	24
B. Analisis Mengenai Pengetahuan Karyawan Bellman Tentang SOP yang berlaku di Hotel The Ritz Carlton Bali.....	26
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI	29
A. Simpulan.....	29
B. Rekomendasi.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 STRUKTUR ORGANISASI HOTEL THE RITZ CARLTON BALI	16
Gambar 3. 1 GARIS KONTINUM	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 sumber: Tripadvisor.....	8
Tabel 2. 1 JADWAL JAM KERJA KARYAWAN BELLMAN HOTEL THE RITZ CARLTON BALI	16
Tabel 2. 2 TANGGAPAN SUPERVISOR MENGENAI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN BARANG TAMU OLEH KARYAWAN BELLMAN DI HOTEL THE RITZ CARLTON BALI	20
Tabel 2. 3 NILAI SKALA JAWABAN PANELIS.....	21
Tabel 2. 4 TANGGAPAN MENGENAI PENGETAHUAN KARYAWAN BELLMAN TENTANG SOP YANG BERLAKU DI HOTEL THE RITZ CARLTON BALI.....	22

DAFTAR PUSTAKA

- SYAFAROH, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Gunung Gare Resort Villa Dan Hotel. *Journal of Research in Management Business and Social Science*, 1(3), 272-281.
- Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2), 125-143.
- Afriansyah, B., Niarti, U., & Hermelinda, T. (2021). Analisis Implementasi Penyusunan Laporan Keuangan Pada Umkm Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil Dan Menengah (SAK EMKM). *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 19(1), 25-30.
- Rohimah, S. S. N. (2023). *TANDA VERBAL DAN TANDA NON-VERBAL DALAM PRODUCT PLACEMENT PADA DRAMA “THE KING: ETERNAL MONARCH (더 킹: 영원의 군주)”* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Meliawati, D. F. (2022). *PENGARUH PEMBELAJARAN MIKRO, EFIKASI DIRI DAN KESIAPAN MENGAJAR MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI TERHADAP MINAT MENJADI GURU AKUNTANSI* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Wibawa, I. (2024). *Pembuatan Pinacolada Cocktail dan Mojito Cokctail oleh Bartender di Best Brew Bar Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Wahyudi, I. (2024). *Standar Operasional Prosedur Penyimpanan Bahan Makanan oleh Cook Commis di Hot Kitchen Padma Resort Ubud* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- Wira Atmaja, A. (2022). *PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI DAN DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT GLOBAL SAFTINDO* (Doctoral dissertation, STIE MALANGKUCECWARA).
- Alkausa, Z. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Front Office di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).

- Sari, M. Z., Gunawan, A., Fitriyan, Y., & Hilaliyah, N. (2023). Pengaruh minat baca siswa terhadap hasil belajar pada pelajaran bahasa Indonesia di SD Negeri 1 Ciporang. *DWIJA CENDEKIA Jurnal Riset Pedagogik*, 7.
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 12-24.
- Perteka, I. W. E. S., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2020). Pengaruh Job Description Dan Pengembangan Karir Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Anulekha Resort & Villa Di Ubud. *Values*, 1(4).
- Etik, E. T., & Setiyono, W. P. (2021). The Importance of Knowledge, Skill, Attitude and Competence to Achieve Professional Performance. *Academia Open*, 5, 10-21070.
- Daniel, T. P. (2022). *ANALISIS PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA* (Doctoral dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar).