

# **“PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CHECK-IN* HOTEL NYLAND PASTEUR”**

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
menempuh studi pada  
Program Diploma III



Oleh:

**FINA NOVITASARI**

**NIM: 2021404092**

**PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR  
JURUSAN HOSPITALITI  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

**"PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CHECK-IN* HOTEL  
NYLAND PASTEUR"**

NAMA : FINA NOVITASARI  
NIM : 2021404092  
JURUSAN : HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



**Maksum Suparman, S.Pd., M.Pd.**  
NIP. 19680921 200605 1 001

Pembimbing Pendamping,



**Eka Nuraisah Rosiana S.ST.Par., M.M.Par. CHE**  
NIP. 19840225 200912 2 003

Bandung, 21 November 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

### "PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN HOTEL NYLAND PASTEUR"

NAMA : Fina Novitasari  
NIM : 2021404092  
JURUSAN : Divisi Kamar  
PROGRAM STUDI : Hospitality

Pembimbing Utama,



Maksum Suparman, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 19680921 200605 1 001

Pembimbing Pendamping,



Eka Nuraisah Rosiana S.ST.Par., M.M.Par. CHE  
NIP. 19840225 200912 2 003

Penguji I,



Dr. ER. Umni Kalsum. MM.Par., CHRMP  
NIP. 19730723 199503 2 001

Penguji II,

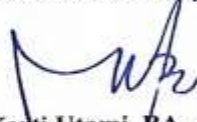


Dasril Indra. SIP MM., CHE  
NIP. 19650814 199703 2 002

Bandung, 23 Desember 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik  
Kemahasiswaan dan Kerjasama



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

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE  
NIP. 19750415 20021 2 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Fina Novitasari  
Tempat/Tanggal Lahir : Gunung Kidul, 10 November 2002  
NIM : 2021404092  
Program Studi : Divisi Kamar  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
**"Pengembangan Standar Operasional Prosedur *Check In* Hotel Nyland Pasteur"**  
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



Fina Novitasari

## KATA PENGANTAR

Pada saat penulisan Tugas Akhir Eksperimen ini penulis sangat berterima kasih banyak atas rahmat dan anugrah Tuhan Yang Maha Esa, karena penulis dapat menulis Eksperimen yang berjudul **“Pengembangan Standar Operasional Prosedur *Check-In* Hotel Nyland Pasteur”** dengan segala kemampuannya. Tujuan dari pekerjaan penulis adalah sebagai persyaratan untuk mengikuti Sidang Akhir pada Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu/Bapak Dosen dan teman-teman yang turut menyelesaikan Tugas Akhir ini karena tanpa jasa mereka, penulis tidak akan mendapatkan ide-ide inspirasi dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Berikut ucapan terimakasih yang ditunjukkan kepada orang-orang yang sudah membantu dan memberikan semangat untuk penulis :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par.,CEE Sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE. Sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Parawisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, SST.Par., M.P.Par. Sebagai Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Rosiana, S.ST.Par., MM. Par. Sebagai ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwasata NHI Bandung.
5. Bapak Maksum Suparman, S.Pd., M.Pd. Sebagai pembimbing utama yang sudah membina serta memberi motivasi kepada penulis agar selalu semangat segera menyelesaikan Tugas Akhir.

6. Ibu Eka Nuraisah Rosiana M.M Par., CHE. Sebagai pembimbing pendamping sudah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan memberikan motivasi kepada penulis dan selalu memperhatikan segala aspek dan penulisan pada Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Divisi Kamar yang selalu memberikan kritik, saran dan motivasi untuk penulis terkait mengerjakan Tugas Akhir.
8. Orang tua yang penulis sangat cintai yang selalu mendoakan, membiayai dan sabar berjuang mendidik dan selalu memberikan semangat selalu kepada penulis sehingga penulis berada di titik ini.
9. Kepada teman - teman kelas Divisi Kamar 6A yang selalu membantu, berjuang bersama dan saling mendukung selama berkuliah di Poltekpar NHI Bandung ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa-mahasiswi Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Bandung, 25 November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Tugas Akhir .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Metode Eksperimen .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PROSEDUR PERCOBAAN .....</b>	<b>17</b>
A. Tinjauan Umum .....	17
B. Prosedur Pengembangan <i>Check-In</i> Hotel Nyland Pasteur Bandung .....	24
C. Uji Panelis terhadap Eksperimen .....	27
D. Skala Penilaian Panelis .....	29
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Hasil Analisa SOP <i>Check-In</i> Hotel Nyland .....	33
B. Hasil Analisa SOP Pengembangan <i>Check-In</i> Hotel Nyland .....	34
C. Hasil Perbandingan SOP Hotel Nyland dan SOP Pengembangan .....	37
D. Hasil Analisa Efektifitas dan Efisiensi .....	41
E. Hasil Penilaian Panelis .....	42
F. Analisis Penilaian Panelis terhadap Pengembangan SOP .....	43
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan .....	44
B. Saran .....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 1.1 REVIEW HOTEL NYLAND .....	7
GAMBAR 1.2 LOKASI HOTEL NYLAND .....	15



## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 WAKTU PERENCANAAN .....	18
TABEL 2.1 PROSEDUR <i>CHECK-IN</i> HOTEL NYLAND .....	23
TABEL 2.2 PERANGKAT PENDUKUNG .....	24
TABEL 2.3 SOP PENGEMBANGAN PENULIS .....	25
TABEL 2.4 KRITERIA PENILAIAN PENULIS .....	29
TABEL 2.5 HASIL PENILAIAN SOP HOTEL NYLAND .....	30
TABEL 2.6 GARIS KONTINUM HASIL PENILAIAN PANELIS TERHADAP SOP HOTEL NYLAND .....	31
TABEL 2.7 HASIL PENILAIAN PANELIS TERHADAP SOP PENGEMBANGAN HOTEL NYLAND .....	32
TABEL 2.8 GARIS KONTINUM HASIL PENILAIAN PANELIS TERHADAP PENGEMBANGAN SOP .....	33
TABEL 3.1 PERBANDINGAN SOP HOTEL NYLAND DAN SOP PENGEMBANGAN PENULIS .....	37

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2016). Teori dan Praktik Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta
- Budihardjo, M. (2014). Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP): Teori dan Praktik. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi
- Hamdayama, J. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kosasih, E. (2014) Strategi Belajar dan Pembelajaran Implementasi Kurikulum 2013. Bandung: Yrama Widya
- Permenpar No. 4 Tahun 2021. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK. Retrieved September 10, 2024, from
- Priyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Zifatama Publishing.
- Rosyid, M. (2017). Metode Penelitian Pendidikan. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Santosa, D. (2014). Panduan Lengkap Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP). Jakarta: Grasindo.
- Sarosa, Sumaji (2017). Penelitian Kualitatif Dasar- Dasar. Jakarta Barat. Indeks
- Sugiyono. 2018. Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta
- Tambunan, R. M. (2013). Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2. Jakarta: Maeistas Publishing.