

**EKSPERIMEN PENERAPAN PENGEMBANGAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PROSES
CHECK-IN DI HOTEL BINTANG 3 TIDAR BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program
Diploma III



Disusun oleh:

BERLIANA SHALLOM MARCELLA

NIM: 2021404078

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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

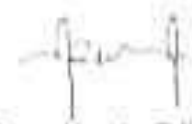
EKSPERIMEN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN DI HOTEL BINTANG 3
TIDAR BANDUNG

NAMA : Bertiana Shallom Marcella
NIM : 2021404078
JURUSAN : Divisi Kamar
PROGRAM STUDI : Hospitality

Pembimbing Utama,


Dian Indira, S.Pd., MM., CHE.
NIP. 19721010 200502 1 001

Pembimbing Pendamping,


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

Bandung, 19 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



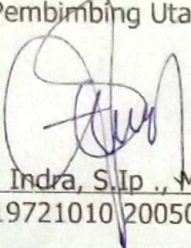
Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM., Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

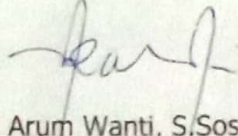
Eksperimen Penerapan Pengembangan Standar Operasional Prosedur Proses Check-In di
Hotel Bintang 3 Tidar Bandung

NAMA : Berliana Shallom Marcella
NIM : 2021404078
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,


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

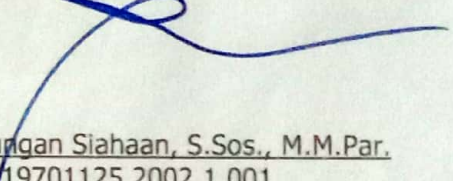
Pembimbing Pendamping,


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

Penguji I,


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

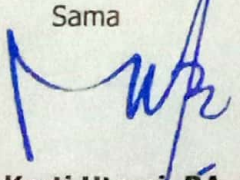
Penguji II,


Rudy Parlindungan Siahaan, S.Sos., M.M.Par.
NIP 19701125 2002 1 001

Bandung, 8 Agustus 2024

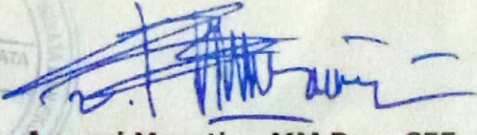
Mengetahui,

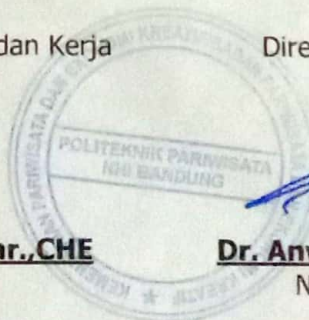
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja
Sama


Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP 19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung


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



PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Berliana Shallom Marcella
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung / 19 Desember 2002
NIM : 2021404078
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **"EKSPERIMEN PENERAPAN PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PROSES *CHECK-IN* DI HOTEL BINTANG 3 TIDAR 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 NHH 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 NHH Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 12 Agustus 2024



Berliana Shallom Marcella

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan petunjuk kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“EKSPERIMEN PENERAPAN PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PROSES *CHECK-IN* DI HOTEL BINTANG 3 TIDAR BANDUNG”** dengan baik dan lancar.

Penulis juga mengucapkan terima kasih atas bimbingan, arahan, nasihat dan bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., M.M. Par., CEE 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, S.ST. Par., M.M.Par. CHE selaku Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE selaku Dosen Pembimbing Utama yang sudah membimbing penulis dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang sudah membimbing penulis dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Seluruh Dosen Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang sudah memberi dukungan serta ilmu.
8. Kepada Bapak Wahyu selaku pemilik Hotel Bintang 3 Tidar Bandung yang sudah memberikan izin untuk penulis berkesempatan melakukan eksperimen penelitian ini.
9. Kepada orang tua yang selalu memberikan dukungan baik secara doa maupun tindakan sehingga penulis dapat melakukan kegiatan penelitian.
10. Semua teman dari *Red Phoenix* DIK 6A di Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang berjuang bersama, saling menguatkan dengan memberikan semangat dan motivasi dalam proses kegiatan penelitian.
11. Seluruh pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu-persatu dalam mendukung penulis melakukan kegiatan penelitian ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, harapan penulis adalah dapat menjadi pembelajaran dan wawasan dan atau manfaat lain bagi pembacanya.

Bandung, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Teknik Pengumpulan Data	8
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN DAN PROSEDUR PERCOBAAN	12
2.1 Tinjauan Umum	12
2.2 Peralatan Pendukung.....	18
2.3 Prosedur Percobaan.....	19
BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	24
3.1 Hasil Uji Peralatan Pendukung.....	24
3.2 Hasil Eksperimen.....	24
3.3 Hasil Penilaian Panelis.....	26

3.4	Hambatan atau Kendala	29
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		31
4.1	Kesimpulan	31
4.2	Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA		34
LAMPIRAN		36

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 <i>Google Feedback</i>	5
GAMBAR 1.2 Lokasi Hotel Bintang 3 Tidar Bandung	10

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 Peralatan Pendukung Uji Coba.....	18
TABEL 2. 2 Hasil Percobaan Pertama	20
TABEL 2. 3 Hasil Percobaan Kedua	21
TABEL 2. 4 Hasil Percobaan Ketiga	21
TABEL 3. 1 SOP Hotel Bintang 3 Tidar Bandung.....	26
TABEL 3. 2 Perbandingan SOP Hotel dan Penulis.....	27
TABEL 3. 3 Aspek Penilaian Panelis	27
TABEL 3. 4 Hasil Penilaian Panelis.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Form Penilaian.....	36
LAMPIRAN 2 Profil Panelis	38
LAMPIRAN 3 Formulir Simulasi Uji Coba	39
LAMPIRAN 4 Laporan Hasil Turnitin	40
LAMPIRAN 5 Biodata Penulis	41

DAFTAR PUSTAKA

Agatha, O. (2023, December 21). *Mau Staycation? Cek Dulu Klasifikasi Bintang Hotel dan Ciri-cirinya!* Diambil kembali dari <https://blog.tiket.com/klasifikasi-hotel/>

Aprilliani, M. (2023, August 29). *7 Langkah Membuat SOP yang Baik, Gratis Contoh Template.* Diambil kembali dari <https://employers.glints.com/id-id/blog/7-langkah-membuat-sop-perhatikan-contoh-sop-berikut-ini/>

Arieza, U. (2023, January 13). *4 Perbedaan Hotel Melati dan Berbintang, Jangan Salah Pilih.* Diambil kembali dari <https://travel.kompas.com/read/2023/01/13/200400527/4-perbedaan-hotel-melati-dan-berbintang-jangan-salah-pilih?page=all>

Atmoko, T. (2011). Diambil kembali dari Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja: e-dokumen.kemenag.go.id

Bellboy, M. (2022, September 7). *Pengertian dan 5 Klasifikasi Hotel Paling Umum yang Perlu Diketahui.* Diambil kembali dari <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/pengertian-klasifikasi-hotel-paling-umum-yang-perlu-diketahui-acc/161015>

Elektronik, D. (2019, October 04). *Pengertian Data Elektronik Menurut Undang-Undang.* Diambil kembali dari <https://paralegal.id/pengertian/data-elektronik/>

Humaira, N. (2023, Juli 05). *SOP Adalah: Pengertian, Tujuan, Manfaat dan Cara Membuatnya.* Diambil kembali dari <https://finance.detik.com/solusiukm/d-6807918/sop-adalah-pengertian-tujuan-manfaat-dan-cara-membuatnya>

Info, R. (2023, August 11). *Pengertian, Bentuk, dan Contoh Akomodasi.* Diambil kembali dari <https://kumparan.com/ragam-info/pengertian-bentuk-dan-contoh-akomodasi-20y9504Jnz2>

Istilah, P. d. (2023, Juni 23). *Arti SOP Menurut Ahli, Manfaat, dan Fungsinya.* Diambil kembali dari <https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/arti-sop-menurut-ahli-manfaat-dan-fungsinya-20eO91dODbp>

Sailendra, A. (2015). *Dalam Langkah-Langkah Praktis Membuat Standar Operasional Prosedur*. Trans Idea Publishing.

Trianto, M. (2015, June 12). *Metode Penelitian Menurut Sugiyono (2013).* Diambil kembali dari <https://rayendar.blogspot.com/2015/06/metode-penelitian-menurut-sugiyono-2013.html>

Buku:

Larasati, S. (2016). Dalam *Excellent Hotel Operation*. Ekuilibria.

Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Priyanto, S. E. (2022). Dalam *Pengantar Ilmu Pariwisata*. DOTPLUS Publisher.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.

Widanaputra. (2009). Dalam *Akutansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. PT Elex Media.