

EKSPERIMEN
“PENERAPAN PROSES CHECK – OUT DI SURIA CITY HOTEL”
TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Diploma III
Program Studi Divisi Kamar
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Oleh:

ANNA MATHILDA TENDEAN

Nomor Induk : 2021404022

JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2024

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR
PENERAPAN PROSES CHECK – OUT DI SURIA CITY HOTEL

NAMA : Anna Mathilda Tendeau
NIM : 2021404022
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,


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

Pembimbing Pendamping,


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

Penguji I,


Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM
NIP 19730723 199503 2 001

Penguji II,


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

Bandung, 05 Agustus 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


Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE

NIP: 19750415 200212 001



PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anna Mathilda Tendean
 Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta . 04 Mei 2003
 NIM : 2021404022
 Program Studi : Divisi Kamar
 Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
EKSPERIMEN PENERAPAN PROSES CHECK – OUT DI SURIA CITY HOTEL 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, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Anna Mathilda Tendean
 NIM : 2021404022

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menganugerahkan dengan berkat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan karya Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Proses Check – Out di Suria City Hotel”** tugas akhir ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi syarat maju dalam sidang akhir di Polinteknik Pariwisata NHI Bandung jurusan Hospitaliti Diploma III Program Studi Divisi Kamar.

Selama proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis mengalami kesulitan dan berbagai macam tantangan dan kendala. Namun dengan berbagai macam tantangan puji Tuhan penulis mendapatkan banyak sekali , bimbingan , kritik , saran dan fasilitas dari beberapa pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu. Dengan itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Anwari Masatip MM. Par.,CEE. sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M. Par., CHE. Sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Poiliteknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Pudir Saefudin, SST.Par., MM.Par., CHE Sebagai Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana., SST.Par., MM.Par., CHE. Sebagai Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Indra Saftara S.Sos., M.AP. sebagai dosen Pembimbing Utama penulis.
6. Bapak Drs. Dede Kuswandi M.Hum., sebagai dosen Pembimbing Pendamping penulis.
7. Seluruh dosen instruktur program studi Divisi Kamar yang telah mengajari dan memberi ilmu selama 3 tahun di Poltekpar NHI Bandung.
8. Kedua Orang Tua penulis , Wenny Tendean dan Debby Mariana Berhitoe serta keluarga besar penulis yang sudah membantu memberi dorongan ,doa dan nasehat kepada penulis dari awal menjalankan perkuliahan sehingga akhir semester di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
9. Seluruh anggota kelas Red Conflate yang selalu mendukung , memberikan dorongan kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Pariwisata NHI Bandung terutama kepada Salsabila Febiandani, Auliya Fazila,Faiza Hanifah Putri Gumilar, Syahla Tanaia Putri Soemantri, Laudya Clarabel Polii , Mathew Yoel dan Nicolas Donia Nababan.
10. Seluruh teman – teman ‘Diantara Kita’ dan Ansil Ervan Mardianto yang membantu dan mendengarkan keluh kesah penulis selama mengerjakan tugas akhir hingga selesai.
11. Kepada pihak Suria City Hotel yang memberikan penulis bantuan dan izin untuk melaksanakan uji coba di hotel tersebut.

Penulis menyadari bahwa karya Tugas Akhir ini masih banyak sekali kekurangan sehingga meminta bantuan , saran dan kritik dari rekan – rekan penulis. Penulis juga berharap bahwa eksperimen Tugas Akhir ini dapat membantu menambah wawasan dan bermanfaat bagi yang membaca.

Bandung , Juni 2024,

Anna Mathilda Tendean

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN.....	5
1. TUJUAN SECARA OPERASIONAL.....	5
D. MANFAAT PENELITIAN.....	6
1. BAGI PENELITI.....	6
2. BAGI INSTITUSI.....	6
3. BAGI PIHAK HOTEL.....	6
E. METODE EKSPERIMEN.....	7
□ KEPUSTAKAAN ATAU STUDI LITERASI	7
□ OBSERVASI	7
□ DOKUMENTASI.....	7
□ EKSPERIMEN.....	8
□ PENILAIAN TANGGAPAN PANELIS.....	8
F. LOKASI DAN WAKTU KEGIATAN.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. TINJAUAN UMUM	11
1. Pengertian Front Liner dan Front Office.....	11
2. Pengertian dari Standard Operational Procedure.....	13
3. Pengertian dan Jenis – Jenis Tamu	15
4. Check – Out.....	17
B. PROSES STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE CHECK – OUT PADA SURIA CITY HOTEL	19
C. Tinjauan Proses Penerapan Standar Operasional Prosedur Check – Out	22
1. Peralatan Membantu Penarapan Eksperimen.....	22
2. Percobaan Pertama.....	23

3. Percobaan Kedua	25
D. PENDAPAT PANELIS TERHADAP PERCOBAAN EKSPERIMEN PENERAPAN CHECK -OUT	26
1. Opini Panelis Terlatih	27
2. Opini Panelis Tidak Terlatih	28
BAB III HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	28
A. HASIL ANALISIS DAN EVALUASI ALAT PENDUKUNG EKSPERIMEN	29
B. PEMBAHASAN DAN ANALISIS PROSES PENERAPAN CHECK – OUT PADA SURIA CITY HOTEL	29
1. Hasil dari Uji Pertama	29
2. Hasil Uji Kedua	30
3. Hasil Perbandingan Penerapan Proses Check – Out Hotel dengan Pengembangan Proses oleh Penulis	31
C. PEMBAHASAN DARI HASIL TANGGAPAN PANELIS	33
1. Panelis Terlatih	34
2. Panelis Tidak Terlatih	38
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	42
A. KESIMPULAN	42
B. REKOMENDASI	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1TINGKAT HUNIAN HOTEL BINTANG TIGA DI BANDUNG	3
GAMBAR 1.2ULASAN SURIA CITY HOTEL PADA TRIPADVISOR	4
GAMBAR 1. 3 LOKASI SURIA CITY HOTEL.....	8
GAMBAR 2.1ALUR PELAYANAN CHECK - OUT	19
GAMBAR 2. 2 ALUR PELAYANAN CHECK OUT YANG DIKEMBANGKAN OLEH PENULIS	20
GAMBAR 2. 3 DOKUMENTASI PENERAPAN PROSES CHECK OUT.....	27

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 WAKTU KEGIATAN PENELITIAN.....	9
TABEL 2.1 SOP CHECK – OUT PADA SURIA CITY	19
TABEL 2.2 SOP CHECK – OUT YANG DIKEMBANGKAN OLEH PENULILB...	22
TABEL 2. 3 ALAT YANG DIGUNAKAN PADA EKSPERIMEN	23
TABEL 2. 4 PERCOBAAN PENERAPAN CHECK OUT PERTAMA.....	24
TABEL 2. 4 PERCOBAAN PENERAPAN CHECK OUT KEDUA	25
TABEL 3.1 PERBANDINGAN ALUR CHECK OU SURIA CITY HOTEL DENGAN YANG DIKEMBANGKAN OLEEH PENULIS.....	31
TABEL 3. 2KRITERIA PENILAIAN PANELIS TERLATIH DAN TIDAK TERLATIH	34
TABEL 3.3 HASIL PANELIS TERLATIH TERHADAP SOP YANG DIKEMBNAGKAN OLEH PENULIS.....	36
TABEL 3.4 HASIL PANELIS TIDAK TERLATIH TERHADAP SOP YANG DIKEMBANGKAN OLEH PENULIS.....	39

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianis. (2021). Pengertian SOP. <http://repo.darmajaya.ac.id/14806/8/BAB%20II.pdf>, 13-14.
- Bagyono, S. d. (2016). SISTEM KOORDINASI KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM. https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/1624/4/BAB_II.pdf, 5.
- Damiyana, D. (2023). Asal Usul kata Front Office. <https://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/download/1079/833/4477>, 94.
- Fatimah. (2015). Pengertian dan Tujuan SOP . <https://digilib.polban.ac.id/files/disk1/233/jbptppolban-gdl-yunitasald-11620-3-bab2--5.pdf>, 3.
- Hurdawaty, P. d. (2022). Pengertian Hotel. <https://journalstkipggrisitubondo.ac.id/index.php/join/article/download/420/282>, 42.
- Kreatif, K. P. (2023). Tingkat Penghuni Kamar Hotel Bintang Tiga. <https://kemenparekraf.go.id/statistik-akomodasi/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-tahun-2023>, p. 1.
- Kusumaningrum. (2022). Pengertian SOP . <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843>, 10.
- Lubis. (2018). Pengertian Front Offie . <http://repository.unsil.ac.id/8374/8/BAB%20II.pdf>, 12.
- Nazir. (2022). Pengertian Studi Pustaka. [https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/536/457#:~:text=Studi%20pustaka%2C%20menurut%20Nazir%20\(2013,hubungannya%20dengan%20masalah%20yang%20dipecahkan.,2738](https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/536/457#:~:text=Studi%20pustaka%2C%20menurut%20Nazir%20(2013,hubungannya%20dengan%20masalah%20yang%20dipecahkan.,2738).
- Setijograha, A. e. (2023). Asal Usul Kata Front Office. <https://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/download/1079/833/4477>, 94.
- Sugiyono. (2019). Pengertian Eksperimen. https://repository.upi.edu/34894/4/S_SDP_1500657_Chapter3.pdf, 23.
- Sugiyono. (2020). Pengertian Observasi . <http://repository.stei.ac.id/3156/4/Bab%203.pdf>, 20.