

**PENERAPAN SOP CHECK IN QATAR AIRWAYS
CREW OLEH FRONT DESK AGENT DI SAMA SAMA
HOTEL KUALA LUMPUR INTERNATIONAL
AIRPORT**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh studi pada

Program Diploma III



Disusun Oleh:

KHAIRUNNISA

NOMOR INDUK : 2022404054

PROGRAM STUDI

DIVISI KAMAR

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

PENERAPAN PROSEDUR CHECK IN AIRLINE CREW OLEH FRONT DESK AGENT DI SAMA SAMA HOTEL KUALA LUMPUR INTERNATIONAL AIRPORT

NAMA : KHAIRUNNISA
NIM : 2022404054
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Dasri Indra, SP., MM., CHE
NIP 19721010 200502 1 001

Pembimbing Pendamping,



Indra Saftara, S.Sos., M.AP
NIP 19650906 199403 1 008

Bandung, 03 November 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M. PAR., CHE
NIP. 19710316.199603.2.001

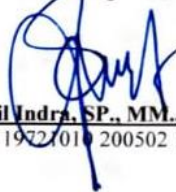
LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN SOP CHECK IN QATAR AIRWAYS CREW OLEH FRONT
DESK AGENT DI SAMA SAMA HOTEL KUALA LUMPUR
INTERNATIONAL AIRPORT**

NAMA : KHAIRUNNISA
NIM : 2022404054
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



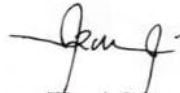
Dasril Indra, SP., MM., CHE
NIP 197270112005021001

Pembimbing Pendamping,



Indra Saftara, S.Sos., M.AP
NIP 196509061994031008

Penguji I,



Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par
NIP 196508141997032002

Penguji II,



Dr. Ananta Budhi Danurdara, BA., M.Sc., CPM (Asia)
NIP 197506112002121001

Bandung, 8 Desember 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 197103161996032001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatiff, M.M.Par., CEE.
NIP.197504152002121001



PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Khairunnisa
Tempat/Tanggal Lahir : Cirebon, 23 November 2004
NIM : 2022404054
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: Penerapan Prosedur Check In Airline Crew Oleh Front Desk Agent Di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport 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, 03 November 2025


METERAI
TEMPEL
33AANX010270672
Khairunnisa
2022404054

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim segala puji syukur kepada kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat-Nya, hidayah, dan kasih sayang-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan dan tepat waktu dengan judul

Penerapan Sop Check In Qatar Airways Crew Oleh Front Desk Agent Di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma III. Program Studi Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan dari berbagai pihak yang merupakan menjadi pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi., namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CEE, Direktur PolitektikPariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di Politknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., M.P.Par., CHE. Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST. Par., MM.Par., CHE. Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dasril Indra, Sp., MM., CHE Pembimbing I yang memberikan bimbingan, ide, saran, waktu, dorongan serta sebagai motivator sehingga selesainya proposal usulan penelitian ini.
6. Bapak Indra Saftara., S,Sos., M.AP Pembimbing II yang memberikan bimbingan, ide, saran, waktu, dorongan serta sebagai motivator sehingga selesainya proposal usulan penelitian ini.
7. Seluruh dosen, staff dan tenaga kerja pengajar khususnya dari Program Studi Divisi Kamar yang telah memberikan pengetahuan dan motivasi kepada penulis selama belajar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
8. Keluarga besar penulis, Ayah penulis Sutan Kamaludinsyah, Ibu penulis Imas Tuti Dahliawaty dan kakak-kakak tercinta Haris Munandar Wibawa, Dani Ramdhani, Abdurachman Yusuf, Sabarudin Yunus, dan Muhamad Ichsan yang telah membantu, memberikan semangat dan mendukung baik secara moril dan materil. Terima kasih juga karena selalu transfer uang ke adik bungsu kalian yang tercinta ini.
9. Mrs. Previna Mohannen sebagai Human Resources Manager di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport yang membantu penulis untuk mengumpulkan data dan mengizinkan penulis untuk meneliti.
10. Kak Farah Adila Rosidi selaku Supervisor di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport yang telah membantu penulis dalam memberi masukan data-data penting.

11. Mr. Yeogesvaran Krishnan selaku Asst.Manajer Front Office di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport yang telah membantu penulis dalam memberi masukan data-data penting.
12. Kepada Kambe Daisuke yang membuat penulis termotivasi untuk terus semangat.
13. Kepada teman teman Divisi Kamar 6B'22 yang selalu menghibur dengan lelucon yang tiada habisnya, memberikan semangat, motivasi kepada penulis.
14. Kepada penghuni mess D-208 yang selalu membuat penulis terhibur dengan segala tingkah dan gebrakannya.
15. Kepada rekan-rekan penulis yang bekerja di di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport yang sudah membantu penulis untuk mengumpulkan data.

Penulis memahami dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan tentunya masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis berharap semoga tugas akhir ini mampu memberikan referensi kepada pembaca.

Akhir kata melalui penulisan tugas akhir ini, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, 01 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	10
D. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data	10
E. Lokasi dan Waktu.....	13
BAB II TINJAUAN UMUM	14
A. Sejarah Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.....	14
B. Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan	18
C. Tinjauan Pelaksanaan SOP Check In Qatar Airways Crew di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport	23
D. Tinjauan Mengenai Proses Check In Qatar Airways Crew di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport	30

E. Tinjauan Efektivitas Pelayanan Check In Bagi Qatar Airways Crew Terkait Penerapan Sop Check In di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.....	35
BAB III ANALISA PERMASALAHAN	38
A. Pelaksanaan SOP Check In Qatar Airways Crew di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.....	38
B. Mengenai Proses Check In Qatar Airways Crew di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.....	45
C. Efektivitas Pelayanan Check In Bagi Qatar Airways Crew Terkait Penerapan Sop Check In di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.....	53
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI	60
A. Simpulan	60
B. Rekomendasi.....	63
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68
BIODATA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Occupancy Qatar Airways Crew	7
Tabel 1. 2 Keluhan Tamu	8
Tabel 2. 1 Jenis-Jenis Kamar.....	15
Tabel 2. 2 Jadwal Jam Kerja Front Desk Agent	18
Tabel 2. 3 Skala Likert	25
Tabel 2. 4 Tanggapan Supervisor Terkait Pelaksanaan Sop Check In Qatar Airways Crew Di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport	26
Tabel 2. 5 Nilai Skala Jawaban	28
Tabel 2. 6 Tanggapan Manajer Mengenai Proses Check In Qatar Airways Crew Di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.....	30
Tabel 2. 7 Tanggapan Supervisor Mengenai Proses Check In Qatar Airways Crew Di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.....	33
Tabel 2. 8 Tanggapan Qatar Crew Mengenai Efektivitas Pelayanan Check In Bagi Qatar Airways Crew Terkait Penerapan Sop Check In Di Sama Sama Hotel Kuala Lumpur International Airport.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	18
Gambar 3. 1 Garis Kontinum.....	44
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	53
Gambar 3. 3 Garis Kontinum.....	59

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chase R. B, J. F. (2006). *Operations Management for Copetitive Advantage*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Dr. Ibrahim, M. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan. *Khasanah Ilmu*, V(2), 2.
- Ir. Endar Sugiarto, M. (1997). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mudana, I. G. (2013). *Manajemen Operasional Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prof. Dr. Ir. Benidiktus Tanujaya, P. D. (2025). *Skala Likert: Teori dan Aplikasi dalam Penelitian Survei*. Yogyakarta: Arta Media.
- Saebani, B. A. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sailendra, A. (2014). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sama-Sama Hotels. (n.d.). *Welcome to Sama-Sama Hotel KL International Airport*. Retrieved from <https://www.samasamahotels.com/>
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Slamet, Y. (2019). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyonno, A. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- sulistiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, N. W. (2013). *Industri Perhotelan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Torang, S. (2012). *Metode Riset Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Widyaningsih, T. P. (2018). *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Explore.