

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
GUEST REQUEST PADA
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL
THE LAGUNA RESORT AND SPA NUSA DUA
BALI**



**Oleh
Ni Kadek Dewi Narianti
NIM. 2215713066**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
GUEST REQUEST PADA
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL
THE LAGUNA RESORT AND SPA NUSA DUA
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Dewi Narianti

NIM. 2215713066

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Dewi Narianti

Nim : 2215713066

Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
"STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) GUEST REQUEST
PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL THE LAGUNA
RESORT AND SPA NUSA DUA, BALI",

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 15 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Ni Kadek Dewi Narianti

NIM 2215713066

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat atas rahmat-Nya dan dengan kemauan serta kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul **“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) GUEST REQUEST PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL THE LAGUNA RESORT AND SPA NUSA DUA BALI”** ini pada tepat waktu.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dengan demikian Tugas Akhir ini dapat memenuhi persyaratan untuk kelulusan tersebut.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Sehingga atas bantuan pihak-pihak tersebut penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali, serta memberikan ijin untuk terjun langsung ke dunia kerja sehingga mahasiswa mengetahui seperti apa dunia kerja.

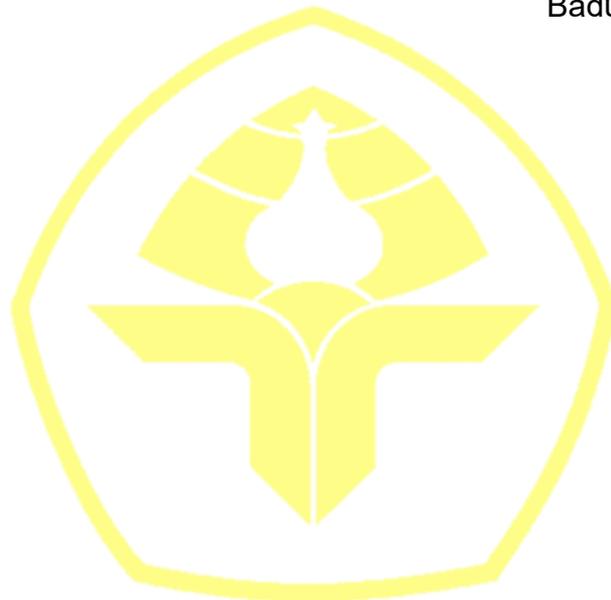
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan pembekalan yang sangat bermanfaat untuk mahasiswa sehingga mahasiswa mampu untuk terjun langsung ke dunia kerja.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk, dorongan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum, selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa dan memberikan petunjuk – petunjuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Kasiani , SE.,M.Si selaku pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu membimbing, memberi arahan, memeriksa dan memberi motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya SE.M.M, selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan (PKL) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik negeri Bali, yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

7. Seluruh Dosen Pengajar di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Ibu Lucia Liu selaku General Manager The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali.
9. Ibu Komang Ary Trisna selaku Executive Housekeeper The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak I Wayan Sutawan selaku Manager Public Area The Laguna Resort&Spa Nusa Dua Bali yang telah membantu memberi bimbingan, motivasi dan arahan selama Praktek Kerja Lapangan.
11. Ibu Ni Putu Arniasih Putri dan I Putu Andika Juniarta selaku Housekeeping coordinator The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali yang telah membimbing, mengarahkan dan mengajarkan selama penulis selama melaksanakan program Praktek Kerja Lapangan.
12. Seluruh Staff Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali yang telah memberikan bimbingan sehingga penulis dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dibidang management khususnya di bagian Housekeeping Coordinator.
13. Ibu Ni Ketut Setyawati dan Bapak I Wayan Supartha serta seluruh keluarga yang penulis sayangi terima kasih atas motivasi, doa

beserta dorongan secara mental, materi dan spiritual dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna kesempurnaan karya tulis ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk para pembaca dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

Badung, 26 Februari



Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

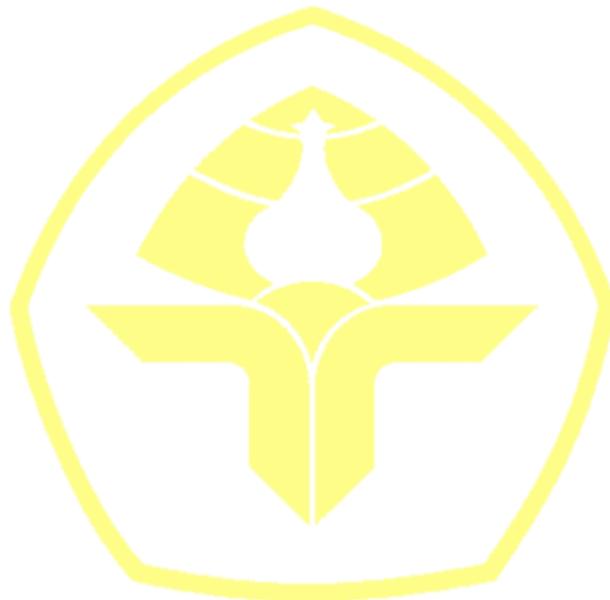
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PEGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Permasalahan.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian	8
4. Metode Analisis Data	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Standar Operasional Prosedur.....	13
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur	13
2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	14
3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	16
B. Guest Request	19
1. Pengertian Guest Request	19
2. Tujuan Penanganan Guest Request.....	20
3. Jenis – Jenis Guest Request	23
C. Komunikasi	25
D. Manajemen Operasional	29

1. Pengertian Manajemen Operasional	29
2. Tujuan Manajemen Operasional dalam Konteks Pelayanan Tamu	30
3. Ruang Lingkup Manajemen Operasional.....	31
4. Sistem dan Alat Pendukung Operasional	33
E. Flowchart	35
1. Pengertian Flowchart.....	35
2. Simbol – Simbol Flowchart	37
BAB III GAMBARAN UMUM THE LAGUNA RESORT & SPA NUSA DUA	
BALI	38
A. Sejarah Perusahaan	38
B. Bidang Usaha	40
C. Struktur Organissi dan Uraian Jabatan	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Kebijakan Perusahaan.....	54
B. Analisis dan Interpretasi Data	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
A. Simpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

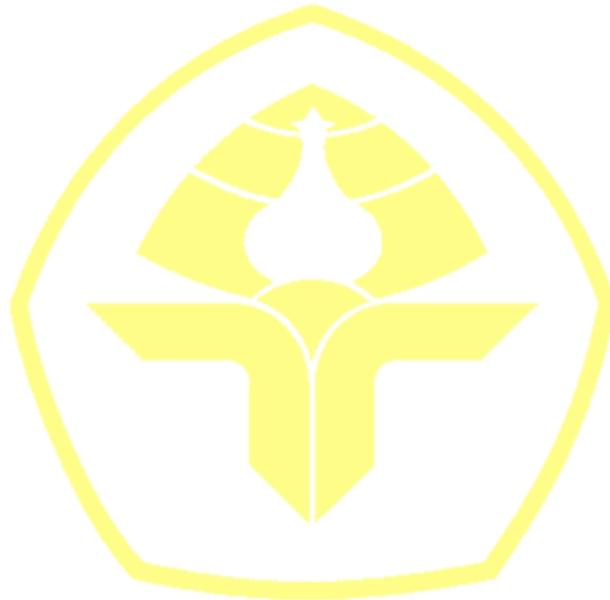
Tabel 1. 1	Diagram <i>Occupancy</i> Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali.....	4
Tabel 3. 1	Tipe Kamar Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali	44



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

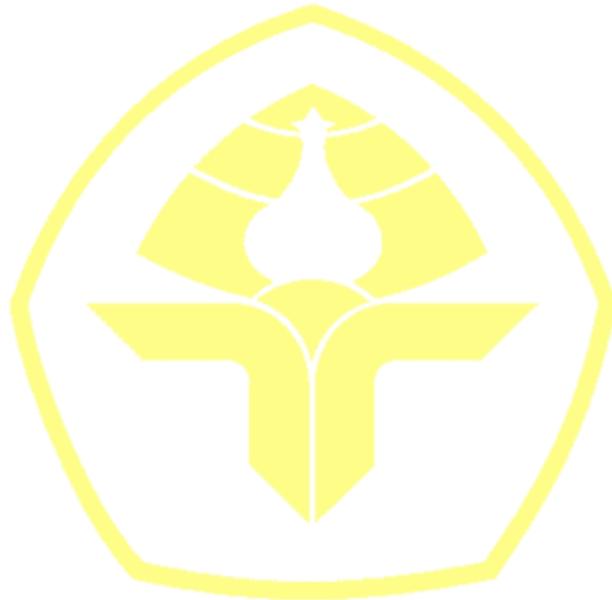
Gambar 2. 1	Model Komunikasi.....	28
Gambar 3. 1	Logo Brand The Laguna	38
Gambar 3. 2	Lokasi The Laguna Bali	43
Gambar 3. 3	Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	45
Gambar 4. 1	Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request.....	72
Gambar 4. 2	Modifikasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request	77



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Stuktur Organisasi Hotel	85
Lampiran 2. Surat Pengambilan Data	86
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara	87
Lampiran 4. Daftar Jawaban Wawancara	88
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	90
Lampiran 6. Hasil Bimbingan Sintara PNB	91



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata di Indonesia memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan mempromosikan budaya serta warisan yang ada di Indonesia. Pariwisata Indonesia merupakan sektor yang paling penting dalam menunjang perekonomian negara, Indonesia memiliki banyak tujuan destinasi wisata yang menarik mulai dari pantai pantai yang indah, pulau-pulau yang eksotis, situs budaya dan keindahan alamnya. Bali sebagai salah satu pulau di Indonesia, memiliki kekayaan budaya dan tradisi yang membuatnya menjadi destinasi wisata yang sangat diminati. Banyak pengunjung yang menghabiskan waktu liburan di Pulau Bali, dan Bali terkenal dengan sikap toleransi dan keramahan terhadap wisatawan. Pertumbuhan pesat di sektor pariwisata telah membawa dampak signifikan terhadap tradisi serta gaya hidup masyarakat setempat. Di samping itu, industri perhotelan juga berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata di pulau ini.

Hotel adalah tempat yang menawarkan layanan kepada tamu melalui kamar, katering, hiburan, serta fasilitas dan layanan terkait memiliki potensi untuk menerapkan berbagai praktik manajemen bertanggung jawab di berbagai bidang. Dengan kata lain, hotel adalah entitas ekonomi yang menggunakan ruang, peralatan, tempat, dan bahan konsumsi tertentu untuk memenuhi kebutuhan akomodasi, makan, hiburan, belanja, dan rekreasi tamu, dengan tujuan mendapat manfaat ekonomi dan sosial, serta pada saat yang sama memberikan dampak positif bagi banyak orang.

The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di kawasan ITDC Nusa Dua. Hotel ini sudah berdiri cukup lama hal tersebut membuat hotel ini membutuhkan sumber daya yang kompeten. Dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan mampu menjalankan standar operasional prosedur perusahaan dengan baik akan membuat kegiatan dalam perusahaan berjalan dengan lancar.

Perkembangan industri hotel yang sangat pesat ini tentu membuat banyaknya persaingan antar hotel satu dengan hotel lainnya. Untuk menjaga kualitas pelayanan hotel tersebut, hotel harus menjaga kualitas kerja karyawannya. Membuat tamu yang menginap di hotel tersebut merasa nyaman dan mereka selalu ingin kembali untuk menginap di hotel kita. Dengan adanya pelayanan yang baik dari seluruh karyawan hotel kepada tamu tentunya pasti ada sebuah aturan maupun standar

operasional yang harus dibuat dan dijalankan oleh para karyawan. Maka dari itu setiap hotel pasti memiliki (SOP) Standar Operasional Prosedur mereka masing-masing.

Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen penting yang menjadi acuan perusahaan dalam menangani tamu sehingga tamu tetap merasa nyaman menginap di hotel tersebut. Kelancaran kegiatan tidak lepas dari kegiatan operasional di masing-masing department yang ada dalam hotel seperti, front office, butler, food and beverage dan housekeeping.

Housekeeping Department merupakan salah satu department yang berperan penting dalam menjaga kebersihan area hotel dan kamar. Housekeeping Department memiliki beberapa bagian didalamnya seperti: Room Attendant, Florist, Public Area, Linen dan Laundry, serta Housekeeping Coordinator

Housekeeping Coordinator menjadi bagian terpenting dalam Housekeeping Department karena memiliki tugas mengontrol, menjaga komunikasi, memantau kegiatan dalam housekeeping, memberikan layanan informasi pada tamu, serta menangani guest request. Dalam memberikan pelayanan Guest Request harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur hotel yang didalamnya berisi tata cara menerima request tamu dengan benar.

Standar Operasional Prosedur (SOP) di industri perhotelan memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan dan kualitas

layanan hotel. Dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat, hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan tamu. Dalam konteks Standar Operasional Prosedur (SOP) request tamu, komitmen dan komunikasi yang baik antara departement sangat penting untuk memastikan bahwa semua request tamu dapat dipenuhi dengan cepat dan akurat. Terutama pada saat *occupancy* tinggi, yang dapat mencapai 60% hingga 90%, seorang housekeeping coordinator harus mampu memantau dan memastikan bahwa semua keinginan tamu dapat terpenuhi.

Adapun data *occupancy* pada hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali menunjukkan fluktuasi yang signifikan dalam *occupancy* selama beberapa tahun terakhir. Berikut adalah data *occupancy* yang relevan:

Tabel 1. 1 Diagram *Occupancy* Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali

No.	Bulan/ Periode	Jumlah Tingkat Hunian/Check-in		
		2022	2023	2024
1.	Januari	200	478	304
2.	Februari	231	282	255
3.	Maret	183	347	202
4.	April	179	114	302
5.	Mei	244	462	327
6.	Juni	323	325	368
7.	Juli	192	348	349
8.	Agustus	129	223	162
9.	September	274	190	231
10.	Oktober	399	202	287
11.	November	337	385	267
12.	Desember	553	516	489
	TOTAL	3.244	3.872	3.543

Sumber : Hosekeeping Department

Berdasarkan data pada tabel 1.1 , tingkat hunian hotel tidak dapat dipastikan setiap tahunnya. Namun, terdapat beberapa tahun di mana *occupancy* kamar sangat tinggi. Dalam situasi ini, seorang Housekeeping Coordinator harus teliti dalam memantau status kamar dan berkomunikasi secara efektif dengan departemen front office. Hal ini akan memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam memenuhi request tamu.

Dengan *occupancy* yang tinggi, tamu yang menginap cenderung akan meminta berbagai layanan, baik berupa makanan maupun peralatan yang diperlukan di kamar. (GSA) Guest Service Agent dapat menghubungi Housekeeping Department untuk meminta berbagai hal, seperti pengaturan kamar tanpa bulu (*feather-free room*), dekorasi bulan madu (*honeymoon décor*), dan dekorasi ulang tahun (*birthday decor*). Request yang paling sering muncul pada saat *occupancy* tinggi meliputi *make up room, extra water, extra bed, turn down service, dan laundry*. Dengan banyaknya request tersebut, seorang housekeeping coordinator harus mampu mengkoordinasikan dan menyampaikan request tamu dengan baik.

Pada saat *occupancy* tinggi, ketelitian dan komunikasi yang baik sangat diperlukan. Request tamu terhadap barang-barang yang dibutuhkan dalam hotel juga akan meningkat. Oleh karena itu, Housekeeping Coordinator dan room attendant harus memperhatikan

dengan baik kapan request tersebut diajukan dan waktu pelayanan yang diperlukan, sehingga tidak terjadi keluhan dari tamu.

Namun, sering kali Housekeeping Coordinator tidak mencatat request tamu, yang mengakibatkan tidak adanya data yang membuktikan bahwa barang tersebut sudah diterima atau belum oleh tamu. Hal ini menyebabkan keluhan mengenai request tamu cukup sering terjadi, baik dari tamu itu sendiri maupun dari guest service agent.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis memandang bahwa penting untuk melakukan pembahasan secara menyeluruh mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest request di bagian Housekeeping Coordinator, khususnya di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua ,Bali. Pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana standar operasional prosedur telah diterapkan, apa saja kendala yang dihadapi, serta bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk menulis dan menuangkannya dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul “ **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) GUEST REQUEST PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL THE LAGUNA RESORT AND SPA NUSA DUA BALI**”.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request pada Housekeeping Department di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan di atas adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request pada Housekeeping Department di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua, Bali.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis. Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, serta dengan melakukan penelitian dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan menjadikan mahasiswa lebih disiplin, bertanggung jawab, berfikir kritis, kreatif dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat yang diperoleh kampus Politeknik Negeri Bali adalah mendapatkan tambahan informasi yang bermanfaat bagi Politeknik

Negeri Bali dan menjadi jembatan untuk membangun kerjasama yang baik antara Politeknik Negeri Bali dengan perusahaan tempat praktik kerja lapangan.

3. Bagi The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau sebagai bahan penunjang untuk dapat mewujudkan operasional yang lebih baik dan dengan adanya praktek kerja lapangan diharapkan berguna bagi perusahaan dalam melakukan pemanfaatan keahlian tenaga kerja dari mahasiswa.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada bagian Housekeeping Department di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali yang berlokasi di Kawasan Pariwisata, Jl. Nusa Dua No. 2, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request pada Housekeeping Department di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif. Sugiyono (2016: 14) menyatakan bahwa “data

kualitatif merupakan data yang berbentuk kata kalimat, skema dan gambar”. Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah data kualitatif yang dapat berupa struktur organisasi, gambaran umum perusahaan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request pada Housekeeping Department di Hotel The Laguna Resort & Spa, Nusa Dua, Bali.

b. Sumber data

1) Data Primer

Data yang diperoleh dari tempat yang diteliti, yaitu berupa keterangan dan informasi yang terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request pada Housekeeping Department Di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali. Menurut Sugiyono (2017:137) “data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan sumber data kepengepul data”, sedangkan Wardiyanta dalam Sugiarto (2017 :87) “data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu dari narasumber secara langsung”. Penulis menyimpulkan bahwa data primer merupakan data-data seperti observasi dan wawancara.

2) Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2017:193) “data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengepul data”. Sedangkan menurut

Wardiayanta dalam Sugiarto (2017:87) “data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga”. Penulis menyimpulkan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya misalnya, media cetak, dokumen, arsip perusahaan, jurnal, media cetak elektronik yang dapat mendukung kelancaran dalam melakukan penelitian. Sumber data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian ini bersumber dari internet, buku, jurnal, dokumen perusahaan dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian.

c. Metode pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang penting dalam proses penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1) Wawancara

Teknik Pengumpulan data dengan wawancara Sugiyono (2016:317) menyatakan bahwa “wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan suatu permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal yang lebih mendalam dari objek yang diteliti”. Melalui metode wawancara ini peneliti

akan mendapatkan data yang lebih akurat. Wawancara ini dilakukan dengan terstruktur karena peneliti ingin mengetahui informasi apa yang hendak digali dari narasumber. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung dengan staff bagian Housekeeping Department di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua ,Bali.

2) Observasi

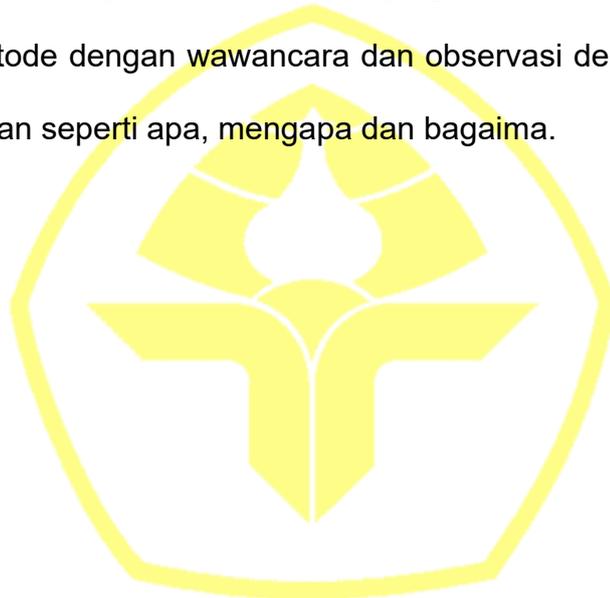
Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Observasi Menurut Sugiyono (2018:229) “observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya”. Selanjutnya Widoyoko (2014:46) menyatakan bahwa “observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur yang nampak dalam suatu gejala objek penelitian”. Pada penelitian ini dilakukan observasi dengan pengamatan secara langsung mengenai keadaan yang terjadi di lokasi penelitian.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis dengan cara mendeskripsikan dan menganalisis data yang diteliti oleh penulis. Sugiyono (2017:9) menyatakan bahwa penelitian

kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* atau enterpretatif, yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang almah dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara) data yang di peroleh cenderung kualitatif dan hasil penelitian bersifat memahami makna memahami keunikan, mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode dengan wawancara dan observasi dengan menjawab pertanyaan seperti apa, mengapa dan bagaimana.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request pada Housekeeping di Hotel The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali telah diterapkan secara konsisten dan mencakup seluruh tahapan pelayanan yang terstruktur, mulai dari penerimaan permintaan tamu oleh Guest Service Agent (GSA), pencatatan dan verifikasi data secara detail, penyampaian informasi yang jelas dan akurat kepada Housekeeping Coordinator, penugasan Room Attendant untuk melaksanakan permintaan di lapangan, hingga konfirmasi penyelesaian kembali kepada GSA sebagai bentuk pelaporan akhir. Penerapan SOP ini berperan penting dalam memastikan setiap permintaan tamu diproses dengan cepat, tepat, dan sesuai standar yang berlaku, sehingga meminimalkan risiko kesalahan komunikasi, memperkuat koordinasi antara Front Office dan Housekeeping, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Selain itu, keberadaan SOP turut mendukung terciptanya pelayanan

yang profesional, konsisten, dan terdokumentasi dengan baik sehingga memudahkan proses evaluasi dan pengendalian mutu. Hal ini juga berkontribusi dalam membangun citra positif hotel di mata tamu, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta memperkuat posisi The Laguna Resort & Spa Nusa Dua Bali sebagai hotel berbintang lima yang mengutamakan standar pelayanan kelas dunia.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan kualitas komunikasi antarstaf. Hotel sebaiknya menyediakan alat komunikasi tambahan seperti *handy talky* (HT) sebagai solusi untuk mengatasi gangguan pada jaringan telepon internal. Dengan HT, koordinasi antara Guest Service Agent, Housekeeping Coordinator, dan Room Attendant dapat berjalan lebih cepat dan efisien, sehingga permintaan tamu dapat ditangani secara real-time tanpa hambatan teknis.
2. Menerapkan sistem pengalihan tugas secara cepat dan terorganisir. Jika Room Attendant utama tidak bisa dihubungi karena kendala sinyal atau perangkat, maka Housekeeping Coordinator perlu segera mengalihkan tugas kepada staf lain yang paling dekat dengan lokasi tamu. Pengalihan ini harus dicatat dengan baik untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan atau kesalahpahaman antarstaf. Sistem ini penting agar pelayanan tetap berjalan tanpa keterlambatan.

3. Melakukan perbaikan dan modifikasi terhadap SOP Guest Request. Perlu adanya penyusunan ulang atau modifikasi SOP Guest request agar alur pelaksanaannya lebih tertib dan terstruktur, terutama dalam penanganan peminjaman barang berharga. SOP yang baru harus mencakup alur tugas yang jelas, pembagian peran setiap staf, dan langkah-langkah pencatatan sebagai bentuk pertanggungjawaban.
4. Membuat dan menerapkan formulir peminjaman barang berharga secara resmi. Untuk mencatat setiap proses peminjaman barang. Formulir ini harus mencantumkan informasi lengkap seperti nama tamu, nomor kamar, jenis barang, waktu peminjaman, serta tanda tangan saat meminjam dan mengembalikan. Dengan demikian, semua transaksi tercatat rapi dan dapat dipertanggungjawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Achmad, S. H. (2015). Tinjauan Penanganan Tamu Oleh Order Taker Di Grand Hotel Lembang. *eProceedings of Applied Science*, 1(3).
- Azmi Azhar, (2017). Pengaruh Komunikasi Dan Koordinasi Terhadap Efektifitas Kinerja Pada PT.Perkebunan Nusantara III (Persero) Kota Medan.
- Benhadda, L., Chibili, M. N., De Bruyn, S., Lashley, C., Penninga, S., & Rowson, B. (2016). *Modern hotel operations management*. Noordhoff Uitgevers.
- DeVito, J. A. (2021). *Komunikasi adalah pengiriman pesan yang dimaksudkan untuk mencapai pemahaman dan pengaruh antara pihak-pihak yang terlibat (hal. 12)*.
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional (Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia Tbk.). *Jurnal Manajemen*, 11(2), 135-143.
- Fradiana, I. G. S., Arhini, N. N. S., & Wulan, A. A. I. R. S. (2023). Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 2(2), 77-86.
- Handayani, D., Susyla, D., & Baluqiah, K. (2016). Request Expression Used By The English Department Students. *JOALL (Journal of Applied Linguistics and Literature)*, 1(1), 21-28.
- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38-42.
- Heizer, J., & Render, B. (2020). *Operations Management (13th ed.)*. New York: Pearson Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jumadi. (2021). *Dasar-dasar Manajemen Operasional*. Yogyakarta: Deepublish.

- Mortensen, C. (2020). *Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara individu atau kelompok melalui simbol-simbol yang dimengerti oleh kedua belah pihak (hal. 3).*
- Nolen, J. L. (2025). *Standard operating procedure. Encyclopædia Britannica.*
- Oron, W., Syamsul, S., & Sumiati, S. (2022). Manajemen Strategi Sop (Standar Operasional Prosedur) Dalam Menghadapi Persaingan Kompetitif Lembaga Pendidikan Islam Di Era Modern. *IQRA: Jurnal Magister Pendidikan Islam*, 2(02), 132-141.
- Owusu-Sekyere, A. (2024). *Infection prevention on cruise ship: A flowchart guide for maritime professionals.*
- Parawangsa, D. P. B. R. (2022). Implementasi sop dalam penanganan lost and found di adiwana resort jembawan: Sop implementation on handling lost and found in adiwana resort jembawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(10), 2637-2645.
- Putra, I. P. W. S., & Juniarta, P. P. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Housekeeping dalam Menyiapkan Kamar Tamu Check In. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(3), 458-463.
- Putra, I. W. W., & Arianty, A. A. A. S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Room Service Melalui Penanganan Keluhan Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(8), 1862-1867.
- Rachmayuniawati, Y. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja pada Pegawai Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 4(1), 67-80.
- Rahman, A. F., & Gestuti (2024). Penanganan Guest request oleh Guest Service Center di Department Front Office Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(1), 27-31.
- Rahmawati, F. S. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital teknik*, 2-15.
- Rosaly, R. &. (2019). Pengertian Flowchart Berserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang paling umum.
- sarouhas, P. (2023). *New Trends in Production and Operations Management. Applied Sciences*, 13(16), 9071.

Septiani, A. I. (2018). Pengaruh komunikasi dan koordinasi terhadap kinerja karyawan pada pt. pelabuhan indonesia 1 (persero) medan.

Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di envy restaurant hotel holiday inn resort baruna bali. Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata, 3(2), 51-57.

Srimiati dan Triana, (2017). Pengaruh Komunikasi Dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun

Sustainability. (2022). Responsible Management in the Hotel Industry: An Integrative Review and Future Research Directions. Sustainability, 14(24), 17050.

Sutrisno, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.

Six Sigma Daily. (2024). Flowchart Definition: A graphical tool that depicts distinct steps of a process in sequential order.

Wibowo. (2022). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI