

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PEMELIHARAAN
FASILITAS *ASSOCIATE LOUNGE*
DI HOTEL ELEMENT BY
WESTIN BALI UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Arianti
NIM 2215713038**

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

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PEMELIHARAAN
FASILITAS *ASSOCIATE LOUNGE*
DI HOTEL ELEMENT BY
WESTIN BALI UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Arianti
NIM 2215713038**

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Arianti

NIM :2215713038

Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:
"Implementasi Standar Operasional (SOP) Pemeliharaan Fasilitas Associate Lounge Di Hotel Element By Westin Bali Ubud"

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek 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 Projek 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 10 Juli 2025

Yang menyatakan,



Ni Kadek Arianti
NIM : 2215713038

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Implementasi Standar Operasional (SOP) Pemeliharaan Fasilitas Associate Lounge Di Hotel Element By Westin Bali Ubud”**

Adapun tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E. M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma, SE,MBA, Ph.D. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali sekaligus selaku dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis.

5. Bapak Kadek Dwi Cahya Putra, S.Pd.,M.Sc. Selaku dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis.
6. Ibu Eka Agustini, selaku *Human Resources Manager* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Hotel Element by Westin Bali Ubud
7. Bapak Bentang Wiseka, selaku *Human Resources Learning* yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat melaksanakan Penelitian di Hotel Element by Westin Bali Ubud dengan baik dan lancar.
8. Ibu Ni Luh Putu Giri Utami, selaku *Human Resources Coordinator* yang telah memberikan kesempatan serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan baik dan lancar di Hotel Element by Westin Bali Ubud.
9. Seluruh *associate* Element by Westin Bali Ubud yang dengan ramah membantu penulis untuk mudah melakukan penelitian di Hotel Element by Westin Bali Ubud.
10. Keluarga, orang tua tercinta, dan pacar tersayang yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.

11. Teman-teman seperjuangan Ni Komang Jessica Tri Pratiwi, Ni Putu Tarisa Aristyadewi, Ni Kadek Sinta Septiadana. Yang telah mendukung penulis untuk tidak pernah menyerah dan memberikan dukungan, semangat, dan bantuan yang sangat bermanfaat kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
12. Dan yang terakhir, kepada diri sendiri. Ni Kadek Arianti terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai ada di titik ini. Walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang berusaha dan tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun berada apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak Kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Besar harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak guna menambah pengetahuan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Badung, 10 Juli 2025

Ni Kadek Arianti

ABSTRAK

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemeliharaan Fasilitas *Associate Lounge* di Hotel Element by Westin Bali

Oleh:

Ni Kadek Arianti
2215713038

Penelitian ini membahas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeliharaan fasilitas *Associate Lounge* di Hotel Element by Westin Bali Ubud. Latar belakang penelitian muncul dari kondisi beberapa fasilitas *Associate lounge* seperti stik biliar, stick PlayStation, smart TV, sofa, dan samsak tinju yang mengalami kerusakan akibat kurangnya pemeliharaan rutin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi SOP dilakukan, sejauh mana efektivitasnya dalam menjaga fasilitas tetap layak digunakan, serta perlengkapan mana yang paling sering mengalami kerusakan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada karyawan pengguna fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum adanya SOP, pemeliharaan dilakukan secara reaktif dan tidak terstruktur, sehingga fasilitas cepat rusak dan menurunkan kepuasan karyawan. Setelah SOP disusun, kegiatan pemeliharaan menjadi lebih sistematis dengan adanya jadwal rutin, alur pelaporan kerusakan, serta koordinasi antar departemen.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Pemeliharaan Fasilitas, *Associate Lounge*, Hotel, Manajemen Perhotelan.

DAFTAR ISI

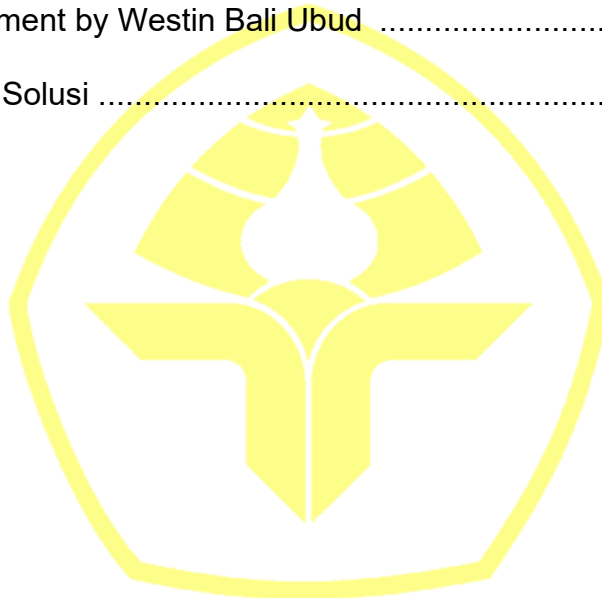
	Halaman
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
 BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
B. <i>Associate Lounge</i>	16
C. Standar Operasional Prosedur (SOP)	17
D. Manajemen Fasilitas	21
 BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	23
A. Sejarah Perusahaan	23
B. Bidang Usaha	24
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Kebijakan Perusahaan	36
B. Analisis dan Interpretasi Data	38
1. Analisis Data.....	38
2. Interpretasi Data	44
3. Hasil Kuesioner dan Wawancara	46
4. Pembahasan.....	55
5. Analisis Masalah dan Solusi	65
6. Implikasi Hasil Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perlengkapan <i>Associate Lounge</i> Hotel Element by Westin Bali Ubud Tahun 2025	3
2. Kondisi Perlengkapan <i>Associate Lounge</i>	39
3. Hasil Kuesioner Pengguna dan Kepuasan Fasilitas <i>Associate Lounge</i> Di Hotel Element By Westin Ubud Bali	47
4. Flowchart Usulan SOP Pemeliharaan Fasilitas <i>Associate Lounge</i> di Hotel Element by Westin Bali Ubud	57
5. Usulan dan Solusi	66



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Simbol Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)	20
2. Logo Element by Westin Bali Ubud	24
3. Jenis-jenis Kamar Element by Westin Bali Ubud	27
4. Teras <i>Restaurant</i>	28
5. Meeting Room	28
6. <i>Venue</i>	29
7. <i>Associate Lounge</i>	30
8. Struktur Organisasi Element By Westin.....	30
9. Kondisi Stik Biliard.....	40
10. Kondisi Stick Playstation	41
11. Kondisi Smart TV	41
12. Kondisi Samsak Tinju Yang Robek	42
13. Kondisi Sofa	42
14. Kondisi AC	43
15. Diagram 1 Nama-Nama Responden.....	48
16. Diagram 2 posisi atau Jabatan Responden	49
17. Diagram 3 Lama Masa Kerja Responden	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Pengambilan Data	75
2. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	76
3. Hasil Pengisian Kuesioner	77
4. Dokumentasi	78
5. Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 1	82
6. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1	83
7. Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 2	84
8. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2	85
9. LSOP Fasilitas Associate Lounge.....	86
10. SOP Usulan Associate Lounge.....	88

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian, baik secara lokal maupun global. Salah satu destinasi utama pariwisata di Indonesia adalah Bali, yang dikenal sebagai "Pulau Dewata" dan telah menjadi magnet bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dalam ekosistem pariwisata Bali, hotel memiliki peranan penting sebagai penyedia akomodasi dan layanan terbaik bagi wisatawan, dan salah satu hotel yang terkenal di Bali adalah hotel Element by Westin Bali Ubud.

Hotel Element by Westin Bali Ubud merupakan salah satu properti berbintang yang berada di bawah jaringan Marriott International. Hotel ini dikenal dengan konsep ramah lingkungan (eco-friendly) dan modern, serta menawarkan suasana tenang yang cocok untuk relaksasi maupun perjalanan bisnis. Dengan standar internasional yang tinggi, Hotel Element by Westin tidak hanya berfokus pada pelayanan terbaik untuk para tamu, tetapi juga sangat memperhatikan kesejahteraan dan kenyamanan para karyawan yang menjadi bagian penting dalam keberlangsungan operasional hotel.

Karyawan adalah individu yang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan, baik dalam posisi tetap maupun kontrak, yang

bertugas menjalankan berbagai fungsi operasional untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam dunia perhotelan, karyawan memainkan peran sentral sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan prima kepada tamu serta menjaga citra dan reputasi hotel.

Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada seluruh individu yang terlibat dalam suatu organisasi, yang memiliki potensi, keterampilan, pengetahuan, serta motivasi untuk memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi tersebut. SDM yang dikelola dengan baik dapat menjadi aset penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif, terutama di sektor jasa seperti perhotelan.

Karyawan memiliki peran yang sangat vital dalam dunia perhotelan. Mereka adalah ujung tombak dalam memberikan layanan kepada tamu dan menjaga reputasi hotel. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi manajemen hotel untuk memberikan perhatian khusus kepada para karyawan melalui penyediaan fasilitas dan layanan yang mendukung kenyamanan, kesehatan mental, serta keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi mereka.

Di Hotel Element by Westin Bali Ubud, salah satu fasilitas yang disediakan khusus untuk karyawan adalah *Associate Lounge*. *Associate Lounge* adalah sebuah ruangan yang dirancang sebagai tempat beristirahat, bersantai, dan berkumpul bagi seluruh karyawan hotel. Fasilitas ini disediakan dengan tujuan untuk memberikan ruang rehat yang nyaman setelah bekerja, terutama bagi karyawan yang

menjalani shift panjang atau bertugas dalam kondisi kerja yang cukup padat. *Associate Lounge* dapat digunakan kapan saja di luar jam kerja aktif, seperti saat pergantian shift atau jam istirahat.

Associate Lounge terletak di area belakang operasional hotel, yang mudah diakses oleh seluruh staf. Di dalamnya, tersedia berbagai perlengkapan dan fasilitas pendukung seperti ruang tidur untuk karyawan, ruang santai yang dilengkapi dengan meja biliard, smart TV, dan *PlayStation* sebagai media hiburan. Kehadiran fasilitas ini menunjukkan keseriusan manajemen dalam menciptakan suasana kerja yang positif dan mendukung produktivitas. Penggunaan fasilitas ini juga diatur dengan sistem tertentu agar tetap tertib dan adil untuk semua karyawan.

Namun, dalam penggunaannya, beberapa fasilitas di *Associate Lounge* mengalami penurunan kualitas karena kurangnya pemeliharaan yang rutin dan sistematis. Berikut merupakan perlengkapan yang mengalami penurunan kualitas dan tidak bisa dipakai yaitu :

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
Tabel 1
Perlengkapan *Associate Lounge* Hotel
Element by Westin Bali Ubud Tahun 2025

No	Nama Perlengkapan	Jumlah	Keterangan
1	Stik Billiard	2	Rusak
2	Stick PS	2	Rusak
3	Smart TV	1	Rusak
4	Samsak Tinju	1	Rusak
5	Sofa	4	Rusak
6	AC	1	Tidak Rusak

Sumber : Hotel Element by Westin Bali Ubud

Pada tabel 1 di atas dijelaskan bahwa penurunan kualitas terhadap perlengkapan yang diberikan oleh pihak hotel kepada karyawan. Stik billiard jumlah 2 terjadi penurunan kualitas, Stick PS jumlah 2 tidak bisa digunakan, dan Smart tv jumlah 1 tidak bisa dipakai.

Berdasarkan hasil dari survey yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2025 dengan metode wawancara kepada HRD Hotel Element by Westin Bali Ubud diperoleh informasi bahwa Menurut HRD Hotel Element by Westin Ubud Bali penurunan kualitas fasilitas hotel adalah adanya pengembangan fasilitas dan regulasi yang mengakibatkan SOP lama menjadi tidak relevan dan tidak efektif." Oleh sebab itu perlu adanya Pembaruan SOP untuk *Associate Lounge* yang dapat membantu memastikan konsistensi operasional, efisiensi, dan peningkatan kualitas dalam perawatan fasilitas

Standard Operational Procedure (SOP) merupakan panduan atau aturan yang ditetapkan oleh sebuah organisasi untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional dijalankan dengan konsisten dan berkualitas tinggi. *Standard Operational Procedure* adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja dan tahapan yang sistematis yang akan sangat membantu segala aktivitas dan mempermudah tahapan kerja mereka dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan (Rahmawati, 2020: 51).

Maka dari itu, diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kondisi ruangan *Associate Lounge* tetap optimal, baik dari segi kenyamanan, fungsi perlengkapan, maupun kebersihan. SOP akan memastikan bahwa fasilitas yang diberikan oleh hotel terjaga secara berkala, dapat digunakan dengan maksimal, dan tidak cepat rusak. Di dalam sebuah perusahaan, *Standard Operational Procedure* (SOP) sangat penting dalam proses pemeliharaan fasilitas yang efektif dan efisien untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi karyawan.

Sebagai perbandingan, beberapa hotel lain dalam jaringan Marriott International seperti *The Westin Resort Nusa Dua Bali* dan *Courtyard by Marriott Seminyak* telah menerapkan SOP pemeliharaan fasilitas karyawan secara rutin dan terdokumentasi. Dengan adanya SOP yang jelas, fasilitas seperti ruang istirahat atau *associate lounge* tetap terjaga dalam kondisi optimal, baik dari segi kebersihan, kenyamanan, maupun fungsinya.

Penerapan SOP tersebut juga menciptakan alur pelaporan dan perbaikan yang terstruktur, sehingga kerusakan dapat segera ditangani dan fasilitas dapat terus dimanfaatkan secara maksimal oleh karyawan. Hal ini membuktikan bahwa SOP bukan hanya sekadar dokumen administratif, melainkan alat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

Melihat keberhasilan penerapan SOP di hotel-hotel tersebut, menjadi jelas bahwa keberadaan SOP tidak hanya dibutuhkan sebagai panduan teknis, tetapi juga sebagai upaya strategis dalam menciptakan kepastian kerja, meminimalkan kesalahan, serta membangun tanggung jawab yang terstruktur antar departemen. Dalam konteks Associate Lounge di Hotel Element by Westin Bali Ubud, SOP berperan penting untuk menjamin pemeliharaan fasilitas dilakukan secara berkala dan terdokumentasi. Tanpa adanya SOP, pemeliharaan cenderung dilakukan secara reaktif hanya ketika terjadi kerusakan, sehingga fasilitas mudah rusak, kurang nyaman digunakan, bahkan menimbulkan keluhan dari karyawan.

Associate Lounge merupakan salah satu bentuk nyata perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan, sehingga keberlangsungan dan kualitasnya perlu dikelola dengan serius. Dalam hal ini, SOP menjadi alat penting untuk memastikan bahwa fasilitas yang telah disediakan benar-benar mendukung kenyamanan, relaksasi, dan produktivitas karyawan. Melalui SOP, pembagian tanggung jawab antar divisi seperti HRD dan Engineering menjadi lebih jelas, proses pelaporan kerusakan menjadi lebih sistematis, serta perbaikan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai dasar untuk evaluasi dan pengawasan rutin, agar standar kualitas fasilitas tetap terjaga dalam jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang diatas menunjukan bahwa *Standard Operational Procedure* (SOP) penting diterapkan agar fasilitas yang sudah diberikan kualitasnya tidak menurun dan bisa digunakan dengan waktu yang lama, maka dari itu penulis tertarik mengangkat judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemeliharaan *Fasilitas Associate Lounge* di Hotel Element by Westin Bali Ubud”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pokok masalah dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi SOP pemeliharaan fasilitas *Associate Lounge* di Hotel Element by Westin Bali Ubud?
2. Sejauh mana SOP dalam menjamin pemeliharaan fasilitas *Associate Lounge* berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang diterapkan?
3. Bagian Perlengkapan mana yang paling sering mengalami kerusakan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana Implementasi SOP pemeliharaan Fasilitas *Associate Lounge* di Hotel Element by Westin.
2. Mengetahui Sejauh mana SOP efektif dalam memastikan

pemeliharaan fasilitas *Associate Lounge* berjalan dengan baik dan sesuai standar yang diterapkan.

3. Mengetahui bagian perlengkapan mana yang paling sering mengalami masalah.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Dengan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan saran dan bahan pertimbangan kepada Hotel Element by Westin Bali Ubud.

3. Bagi Lembaga Pendidikan

- a. Hasil dari penelitian ini untuk mengevaluasi kemampuan para mahasiswa dalam menganalisis kasus serta memecahkan masalah secara ilmiah dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh.
- b. Penelitian ini dapat dipakai untuk menambah referensi bacaan di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali sehingga dapat dipergunakan untuk penelitian lebih lanjut.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Element by Westin Bali Ubud yang berlokasi di Jl. Raya Andong No.88, Petulu, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemeliharaan Fasilitas *Associate Lounge* di Hotel Element by Westin Bali Ubud.

3. Jenis dan Sumber Data

Berikut adalah jenis data dalam penelitian ini diantaranya :

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah data deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), Data kualitatif adalah jenis data yang menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena dalam bentuk deskriptif, yang tidak dapat diukur dengan angka. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, gambar, atau simbol lain yang digunakan untuk menggambarkan keadaan atau situasi yang tidak dapat diukur dengan angka. Data ini biasanya diperoleh melalui wawancara, observasi, atau studi kasus yang mendalam.

b. Sumber Data

a) Data Primer

Menurut Sari, (2019) data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari

sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apa pun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner

b) Data Skunder

Menurut (Mukti Ramadhan, 2023), data sekunder adalah data yang bisa kita dapatkan dari sumber lain yang telah ada sebelumnya. Hal tersebut artinya dalam data sekunder seseorang tidak perlu mengumpulkan data secara langsung dari objek yang ingin diteliti. Biasanya, jenis data ini dapat diperoleh dari penelitian sebelumnya yang sudah jadi. Contoh data sekunder pada penelitian ini yaitu data tambahan yang diperoleh melalui jurnal, dan artikel yang ada.

c. Metode Pengumpulan Data

a) Observasi

Menurut Sugiyono (2019:203), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Saat proses Observasi dalam penelitian ini adalah pemeliharaan fasilitas yang ada di Hotel Element by Westin

Bali Ubud terkait dengan fasilitas karyawan.

b) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan responden untuk memperoleh informasi mendalam mengenai suatu topik penelitian. Menurut Sugiyono (2016), wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden atau narasumber terkait informasi yang diperlukan, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara digunakan untuk menggali data yang lebih mendalam, khususnya dalam penelitian kualitatif.

Adapun beberapa teknik Wawancara Diantarannya :

a) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai Teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabanya pun telah di persiapkan.

b) Wawancara Semi Terstruktur

Wawancara semi terstruktur pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari

permasalahan jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Dalam hal ini, Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dan semi terstruktur yang dilakukan pada saat Praktik Kerja Lapangan yaitu pada tahun 2024. Informasi diperoleh dengan menanyakan kepada karyawan yang menggunakan fasilitas di Hotel Element by Westin Bali Ubud.

c) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:240), Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini berupa hasil dokumentasi foto dan video dari uji yang akan dilakukan pada saat uji tersebut berlangsung.

4. Metode Analisis Data

Analisis kualitatif, terdapat tiga tahapan penting yang memandu peneliti dalam memahami, mengolah, dan menarik makna dari data yang telah dikumpulkan. Ketiga tahapan ini saling berhubungan dan membentuk proses analisis yang berkesinambungan.

Menurut Sugiyono (2017), menjelaskan bahwa analisis data kualitatif terdiri atas tiga komponen utama, yaitu reduksi data, penyajian

data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai data dianggap jenuh.

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses awal dalam analisis kualitatif yang bertujuan untuk menyaring dan merangkum data mentah agar lebih terarah dan mudah dianalisis. Dalam tahap ini, peneliti menyeleksi informasi yang dianggap penting dan relevan terhadap fokus penelitian, sambil menghilangkan bagian-bagian yang dianggap tidak mendukung.

Reduksi dilakukan dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori atau tema-tema tertentu, menyusun kutipan penting dari responden, serta memberikan kode atau label untuk tiap aspek yang muncul. Proses ini membantu peneliti membatasi ruang lingkup data, sehingga lebih fokus dalam melihat pola atau hubungan antar informasi.

b) Penyajian Data

Setelah proses penyaringan dilakukan, data yang telah dirangkum perlu disajikan dalam bentuk yang terstruktur. Tujuan dari penyajian data adalah untuk menampilkan informasi yang telah dianalisis dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami, baik oleh peneliti sendiri maupun oleh pihak lain.

Format penyajian dapat berupa narasi deskriptif, tabel tematik, peta konsep, grafik, atau model visual lainnya. Dengan penyajian

yang baik, keterkaitan antara tema, pola, dan konsep yang ditemukan selama penelitian akan lebih jelas terlihat, sehingga memperkuat dasar dalam pengambilan kesimpulan.

c) Penarikan Kesimpulan dan Uji Validitas

Tahap akhir dari analisis kualitatif adalah merumuskan kesimpulan berdasarkan temuan yang telah diorganisir dan dipahami. Kesimpulan ini merupakan bentuk interpretasi atas data, yang menjawab pertanyaan penelitian dan bisa mengarah pada rumusan teori atau model tertentu.

Namun, sebelum kesimpulan dianggap final, peneliti perlu melakukan proses verifikasi untuk memastikan keakuratannya. Verifikasi bisa dilakukan melalui metode seperti triangulasi sumber, validasi oleh responden, atau diskusi dengan sesama peneliti. Tujuan dari verifikasi ini adalah menjamin bahwa hasil penelitian bersifat kredibel, dapat dipertanggung jawabkan, dan tidak bersifat subjektif semata.

Ketiga tahapan ini saling melengkapi dan berlangsung secara dinamis, memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan pendekatan analisis dengan kondisi dan kompleksitas data lapangan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi langsung di lapangan, penyebaran kuesioner kepada karyawan, serta wawancara dengan pihak manajemen Hotel Element by Westin Bali Ubud, dapat disimpulkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeliharaan fasilitas *Associate Lounge* belum berjalan secara optimal.

Hal ini disebabkan karena belum adanya SOP tertulis yang secara resmi digunakan sebagai acuan kerja bagi pihak terkait dalam merawat dan menjaga fasilitas tersebut. Proses pemeliharaan yang berlangsung selama ini bersifat reaktif, artinya tindakan pemeliharaan hanya dilakukan setelah menerima laporan kerusakan, tanpa adanya sistem kerja yang bersifat preventif, terjadwal, dan terdokumentasi secara rapi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa dari enam jenis perlengkapan utama yang tersedia di *Associate Lounge*, lima di antaranya dalam kondisi rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Perlengkapan tersebut mencakup dua stik biliar yang patah, dua *stick PlayStation* yang tidak bisa digunakan, satu unit smart TV yang tidak menyala, satu samsak tinju yang robek, serta empat unit sofa yang mengalami kerusakan pada bagian struktur dan permukaannya.

Satu-satunya perlengkapan yang masih berfungsi dengan baik adalah pendingin ruangan (AC). Kerusakan-kerusakan ini tidak hanya

menunjukkan lemahnya sistem perawatan, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi para karyawan yang hendak menggunakan lounge sebagai tempat istirahat dan relaksasi.

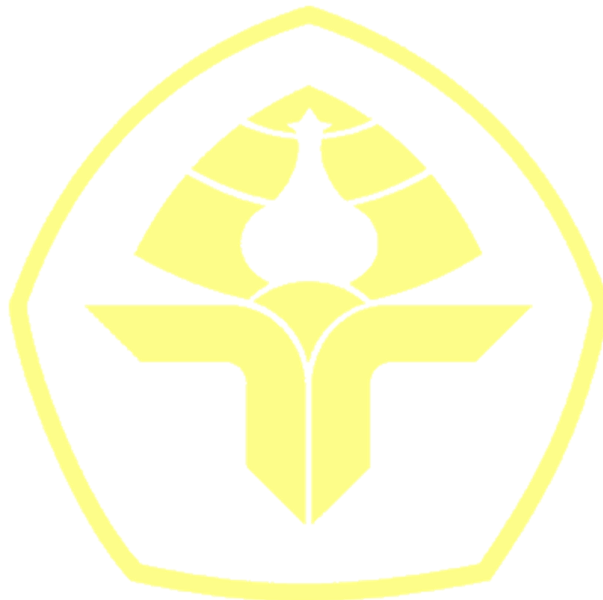
Temuan tersebut diperkuat oleh data kuesioner yang diberikan kepada 15 responden aktif pengguna fasilitas, di mana 93,3% responden menyatakan sering mengalami kendala dalam penggunaan fasilitas dan 80% mengaku tidak mengetahui adanya SOP pemeliharaan yang berlaku.

Sementara itu, wawancara dengan pihak manajemen seperti HRD Manager dan HR Learning mengungkapkan bahwa tidak terdapat prosedur baku terkait inspeksi berkala, alur pelaporan kerusakan, maupun sistem koordinasi antardepartemen yang terstruktur antara HRD, Engineering, dan Housekeeping. Akibatnya, kegiatan perawatan tidak berjalan konsisten, tidak terdokumentasi, serta belum memiliki pembagian tanggung jawab yang jelas.

Ketidakhadiran SOP ini berdampak signifikan pada lambatnya respon terhadap kerusakan, kurangnya pengawasan, dan turunnya kualitas fasilitas secara keseluruhan. Walaupun sebagian besar responden (86,7%) merasa lounge masih nyaman digunakan, kenyamanan tersebut bersifat subjektif dan tidak mencerminkan kondisi perlengkapan yang sebenarnya.

Jika keadaan ini tidak segera dibenahi melalui sistem kerja yang sistematis, maka dalam jangka panjang fasilitas akan semakin rusak,

biaya pemeliharaan akan meningkat, dan kepuasan kerja karyawan pun akan menurun. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keberadaan dan penerapan SOP pemeliharaan sangatlah penting untuk menjaga keberlangsungan dan kualitas fasilitas Associate Lounge, demi mendukung kenyamanan, kesejahteraan, serta produktivitas karyawan yang merupakan aset penting bagi kelangsungan operasional hotel.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar manajemen Hotel Element by Westin Bali Ubud segera menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur pemeliharaan fasilitas Associate Lounge secara sistematis dan berkelanjutan. SOP tersebut harus mencakup alur pelaporan kerusakan, jadwal inspeksi berkala, penanggung jawab tiap tahapan, serta mekanisme evaluasi rutin.

Selain itu, perlu adanya penunjukan *Person In Charge* (PIC) yang berperan sebagai penghubung antar departemen untuk memastikan pelaksanaan SOP berjalan optimal. Penggunaan sistem pelaporan digital seperti Google Form atau grup komunikasi internal juga dapat mempermudah dokumentasi serta mempercepat tindak lanjut atas keluhan. Sosialisasi SOP kepada seluruh karyawan perlu dilakukan secara menyeluruh agar tercipta kesadaran kolektif dalam menjaga fasilitas bersama.

Dengan adanya SOP yang terstruktur dan koordinasi yang baik antar departemen, diharapkan tingkat kerusakan dapat diminimalisir, kenyamanan karyawan meningkat, dan citra perusahaan tetap terjaga sebagai tempat kerja yang memperhatikan kesejahteraan karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Mukti Ramadhan. (2023). Pengertian Data Penelitian, Jenis-Jenis, dan Contoh.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Werner, S. (2019). Managing Human Resources (12th ed.). Cengage Learning.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education Limited. (ISBN 978-1-292-09069-0)
- Kurniawan, A. (2019). Pentingnya Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Meita Sekar Sari. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21 Nomor 3.
- Rachmawati, D. (2017). Penyusunan dan Implementasi SOP dalam Organisasi. Yogyakarta: Andi.
- Rivai, V. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk

Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Rajawali Pers.

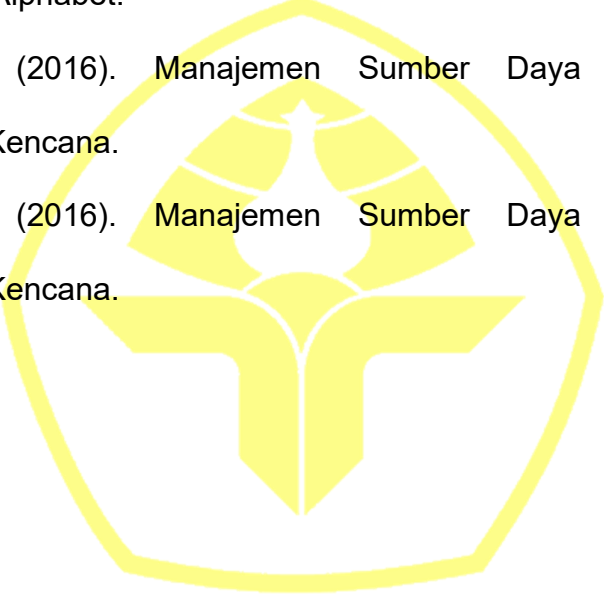
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson.

Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.

Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI