

**EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
GUEST REQUEST PADA HOUSEKEEPING
COORDINATOR DI HOTEL THE LAGUNA, A LUXURY
COLLECTION RESORT AND SPA NUSA DUA, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Wayan Sukasih
NIM 2015713022**

**PROGRAM STUDY D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
GUEST REQUEST PADA HOUSEKEEPING
COORDINATOR DI HOTEL THE LAGUNA, A LUXURY
COLLECTION RESORT AND SPA NUSA DUA, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Wayan Sukasih
NIM 2015713022**

**PROGRAM STUDY D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Sukasih

NIM : 2015713022

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

"EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) GUEST REQUEST PADA HOUSEKEEPING COORDINATOR DI HOTEL THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION 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 disuatu 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, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Wayan Sukasih

NIM. 2015713022

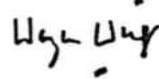
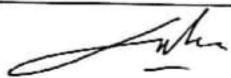
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
GUEST REQUEST PADA HOUSEKEEPING COORDINATOR
DI HOTEL THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION
RESORT AND SPA NUSA DUA, BALI**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Ni Wayan Sukasih
NIM 2015713022

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

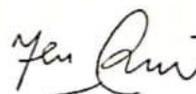
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si. NIP. 196401141988112001	
Dosen Penguji 1, I Wayan Wirga, SE, MBA NIP. 196107261988111001	
Dosen Penguji 2, I Nyoman Suka Sanjaya, SS., M.TESOL., Ph.D NIP. 197409152000121002	

Dosen Pembimbing 1,



(Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si.)
NIP. 196401141988112001

Dosen Pembimbing 2.



(Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb)
NIP. 196210101989112001

Disahkan oleh
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiartara, S.Psi.,M.Si)
NIP. 197902182003121002

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 **“EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) GUEST REQUEST PADA HOUSEKEEPING COORDINATOR DI HOTEL THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION 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 pebekalan 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. Ibu Ni Luh Made Wijayati, S.E.,M.Si, selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa dan memberikan petunjuk-petunjuk dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb 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, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali yang telah memberikan izin dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Hotel The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali.
9. Ibu Komang Ary Trisna selaku *Executive Housekeeper* The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama Praktek Kerja Lapangan.
10. Bapak I Wayan Sudiartana selaku *Assistant Executive Housekeeper* The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali yang telah membantu memberi bimbingan, motivasi dan arahan selama Praktek Kerja Lapangan.
11. Ibu Ni Ketut Purnawati Mega Putri dan Ni Putu Arniasih selaku *Housekeeping Coordinator* The Laguna, A Luxury Collcetion 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, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yang telah memberikan bimbingan sehingga penulis dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dibidang *management* khususnya di bagian *Housekeeping Administration*.
13. Ibu Ni Nengah Sasih dan Bapak I Nyoman Sumartana serta seluruh keluarga yang penulis sayangi terima kasih atas motivasi, doa

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

14. Teman-teman kelas 6 B Administrasi bisnis dan sahabat-sahabat tercinta Dian Putri, Agus Sumartawan, Devita Juliani, Asih Setiawati, dan Kadek Apriliani yang telah memberikan motivasi dan dorongan secara mental maupun spiritual dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari keterbatasan waktu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh karena itu Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan didalamnya, segala bentuk kritikan dan saran yang bersifat membangaun sangat diharapkan untuk Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, terutama di lingkungan civitas akademika Politeknik Negeri Bali.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	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.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Manajemen Operasional.....	13
B. Standar Operasional Prosedur (SOP)	14
C. Komunikasi dan Koordinasi	18
D. Housekeeping Department	20
E. Guest Request	26
F. Guest service agent	27
G. Evaluasi Standar Operasional Prosedur	29
H. Flowchart.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	32
A. Sejarah Perusahaan	32
B. Bidang Usaha	35
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Kebijakan Perusahaan	50
B. Analisis dan Interpretasi Data	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	75



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Aliran Flowchart	31
Tabel 3.1 Table Data Kamar Hotel.....	36



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Occupancy Hotel	3
Gambar 3.1 Logo Hotel	32
Gambar 3.2 Maps The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali	35
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Housekeeping Department	40
Gambar 4.1 Flowchart Proses Penanganan Guest Request.....	58
Gambar 4.2 Flowchart Evaluasi Proses Penanganan Guest Request	63



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	74
Lampiran 2 Log Book.....	75
Lampiran 3 Glass Board	76



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam peningkatan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia. Pulau bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang dikenal wisatawan mancanegara. Dengan meningkatnya wisatawan yang berlibur ke Bali membuat para pengusaha berinvestasi dengan membuat penginapan berupa hotel, villa dan resort yang memiliki pemandangan yang menarik.

Administrasi merupakan salah satu kegiatan yang memiliki peran penting dalam kelancaran usaha dalam sebuah perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan administrasi dalam prosesnya begitu juga perhotelan atau jasa akomodasi yang memiliki banyak *department* didalamnya semua kegiatannya wajib dikontrol sehingga dapat berjalan dengan baik.

The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali merupakan salah satu hotel berbintang 5 yang terletak dikawasan 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.

Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen penting yang menjadi acuan perusahaan dalam menangani tamu sehingga tamu tetap merasa nyaman menginap dihotel 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*.

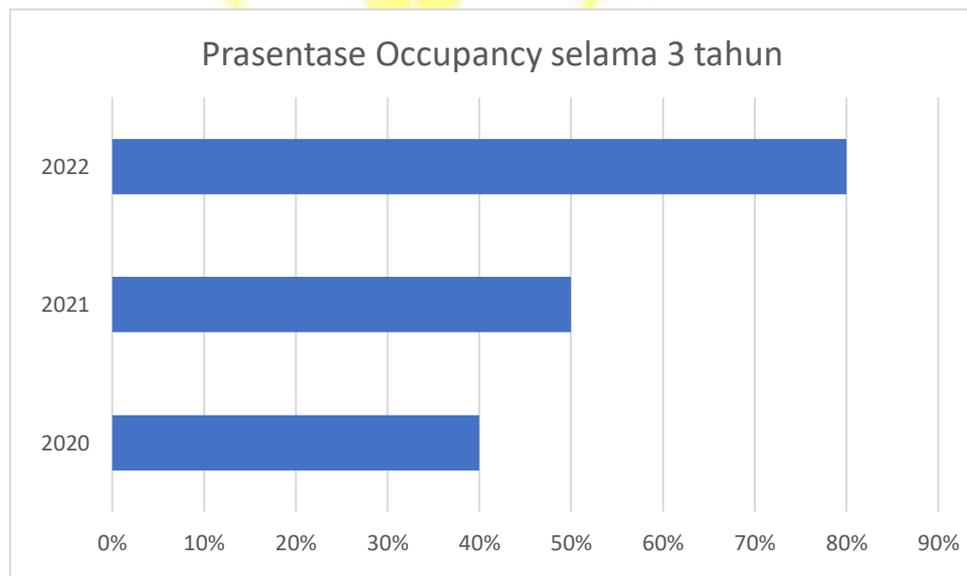
Housekeeping Department merupakan salah satu *department* yang berperan penting dalam menjaga kebersihan area hotel dan kamar. *Housekeeping department* memiliki beberapa bagian didalamnya seperti: *Room Attendant*, *Recreation*, *Public area*, *Linen* dan *laundry*, serta *coordinator (Admin Housekeeping)*.

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 permintaan tamu dengan benar.

Penerapan standar operasional prosedur sangat berpengaruh terhadap perkembangan hotel, dengan penerapan standar operasional prosedur yang benar akan memberikan peningkatan terhadap kualitas hotel. Dalam standar operasional prosedur *guest request* diperlukan adanya komitmen dan komunikasi yang baik dalam penerapannya serta perlu pengembangan karena pada saat *occupancy* tinggi yang mencapai 60% - 90% seorang *housekeeping coordinator* harus dapat memantau dan memastikan segala keinginan tamu bisa didapatkan.

Adapun diagram persentase *occupancy* pada hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Diagram Occupancy Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa
Nusa Dua, Bali

Sumber : Hosekeeping Department

Berdasarkan data diagram diatas *occupancy* dalam hotel tidak bisa dipastikan setiap tahunnya, namun ada beberapa tahun dimana *occupancy* kamar begitu tinggi sehingga sebagai seorang *housekeeping coordinator* harus teliti dalam melihat status kamar dan harus saling berkomunikasi dengan *front office department* hal tersebut akan memperkecil terjadinya kesalahan. Dengan *occupancy* yang tinggi tamu yang menginap pasti akan meminta sesuatu baik itu berupa makanan maupun berupa peralatan yang diperlukan di kamar karena hal tersebut *guest* atau *guest service agent (GSA)* bisa menelfon ke *housekeeping department* untuk meminta sesuatu seperti permintaan mengenai kamar dengan *set up feather free room, set up honeymoon décor dan set up birthday décor*. Dengan *occupancy* yang tinggi permintaan atau *guest request* yang paling sering adalah *Make up room, extra water, extra bed, turn down service* dan *laundry* dengan *request guest* yang begitu banyak seorang *housekeeping coordinator* harus mampu mengkoordinasikan dan dapat menyampaikan dengan baik permintaan dari tamu.

Pada *occupancy* tinggi tersebut ketelitian dan komunikasi yang baik sangat diperlukan karena saat *occupancy* tinggi pastinya permintaan tamu akan barang-barang yang dibutuhkan dalam hotel juga akan meningkat, sehingga ketika banyak permintaan tamu yang datang, maka *housekeeping coordinator* dan *room attendant* harus memperharikan dengan baik kapan permintaan tersebut dan waktu pelayanan dari permintaan tersebut sehingga tidak terjadi *complain* serta

housekeeping coordinator terkadang juga tidak mencatat permintaan tamu yang membuat tidak adanya data yang membuktikan bahwa barang tersebut sudah diterima atau belum oleh tamu, maka dari itu saat occupany tinggi *complain* mengenai permintaan tamu cukup sering terjadi baik dari guest sendiri maupun dari guest service agent.

Berdasarkan pengamatan penulis yang lakukan, dapat diketahui bahwa masalah yang sering terjadi dalam *housekeeping department* adalah kurang komitmen dan komunikasi dalam menerapkan standar operasional prosedur serta tidak adanya formulir dan laporan permintaan tamu yang dimana ketika tamu meminta sesuatu yang berharga seperti *Coffee Maker* atau *Steam electric* harus menggunakan formulir yang bertujuan pada saat barang tersebut dikembalikan dalam keadaan rusak maka dapat dipertanggung jawabkan oleh *guest* tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dihadapi, maka diperlukan evaluasi terhadap standar operasional prosedur pada SOP *Guest Request*. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengambil judul **“Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request pada Housekeeping Coordinator di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort and Spa Nusa Dua, Bali”**.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) *Guest Request* pada *Housekeeping Coordinator* di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali?
2. Apasaja kendala-kedala dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) *Guest Request* pada *Housekeeping Coordinator* Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali?
3. Bagaimana Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *Guest Request* pada *Housekeeping Coordinator* di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali?

C. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang penulis sampaikan ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur *Guest Request* pada *Housekeeping Coordinator* di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemui dalam Standar Operasional Prosedur *Guest Request* pada *Housekeeping Coordinator* Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali.

3. Untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Standar Operasional Prosedur *Guest Request* pada *Housekeeping Coordinator* di Hotel The Laguna, A Luxury Collection 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 praktek kerja lapangan.

3. Bagi The Laguna, A Luxury Collection 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, A Luxury Collection 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 Coordinator* di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif, Menurut Sugiyono (2016:14) menyatakan bahwa “data kualitatif merupakan data yang berbetuk kata kalimat, skeman dan gambar”. Dalam penelitian ini data yang di peroleh adalah data kualitatif yang dapat berupa struktur organisasi, gambaran umum perusahaan dan standar operasional prosedur *Guest Request* pada *Housekeeping Coordinator* di Hotel The Laguna, A Luxury Collection 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 *guest request* pada *housekeeping coordinator* pada hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali. Menurut Sugiyono (2017:137) “data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan sumber data kepengepul data”, sedangkan Wardiyanta dalam sugiaro (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 wardiyanta dalam sugiaro (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 perusaha, 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. Teknik pengumpulan Data

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

1) Wawancara

Teknik Pengumpulan data dengan wawancara menurut 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 teknik 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 Coordinator* di Hotel The Laguna, A Luxury Collection 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 Menurut Widoyoko (2014:46) menyatakan bahwa “observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur yang nampak dalam suatu gejala objek penelitian”. Pada penelitian ini penulis melakukan observasi dengan pengamatan secara langsung mengenai keadaan yang terjadi di lokasi penelitian.

4. Teknik Analisis Data

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

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

Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode dengan cara 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 dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Standar Operasional Prosedur *Guest Request* Pada *Housekeeping Coordinator* Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali adalah sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur *Guest Request* Pada *Housekeeping Coordinator* Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. memiliki beberapa tahapan yang dimulai dari *guest* atau *guest service agent* menelfon ke *housekeeping department* kemudian *housekeeping department* menerima *telephone* dan *guest request* tersebut, setelah menerima *guest request* tersebut *housekeeping coordinator* akan meneruskan *guest request* tersebut kepada *room attendant* yang bertugas selanjutnya *room attendant* tersebut akan menerima *request* tersebut dan segera membawakan *request* tersebut dengan secepat mungkin, setelah *request* tersebut

diterima oleh tamu *room attendant* akan mengkonfirmasi kepada *housekeeping coordinator* yang selanjutnya *housekeeping coordinator* akan mengkonfirmasi kembali kepada *guest service agent* bahwa *guest request* tersebut sudah dikerjakan. Dari beberapa tahapan tersebut sebenarnya sudah cukup baik dan mudah untuk dilaksanakan namun dalam pelaksanaannya diperlukan komitmen dan komunikasi yang baik.

2. Kendala - kendala yang ada dalam standar operasional prosedur *guest request* adalah kurang komunikasi dimana komunikasi merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, selanjutnya tidak ada pembuatan laporan yang digunakan sebagai *back up* data ketika terjadi *complain* pada tamu dan kendala lainnya adalah tidak adanya formulir sebagai alat untuk mencatat data yang diperlukan ketika ada peminjaman barang berharga.
3. Evaluasi standar operasional prosedur *guest request* pada *housekeeping coordinator* di hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali adalah seperti yang sudah di jelaskan dalam pembahasan diatas bawah perlu adanya beberapa evaluasi pada tahapan standar operasional prosedur *guest request* adalah dimulai dari *guest* atau *guest service agent* menelfon ke *housekeeping department* bahwa ada tamu yang meminta sesuatu selanjutnya *housekeeping coordinator* menerima telephone tersebut

dan mencatat pada *log book*, setelah seluruh *guest request* dicatat pada *log book* kemudian dibuatkan formulir untuk *guest request* barang yang berharga, selanjutnya meneruskan *guest request* tersebut pada *room attendant* yang bertugas untuk di *follow up* kepada tamu, *room attendant* yang menerima *guest request* dari *housekeeping coordinator* kemudian akan meneruskan *guest request* tersebut kepada tamu, dan setelah permintaan diterima oleh tamu *room attendant* akan mengkonfirmasi kepada *housekeeping coordinator* yang selanjutnya *housekeeping coordinator* akan membuat laporan mengenai *request* tersebut dan selanjutnya diteruskan kembali kepada *guest service agent* untuk dicatat dan sebagai bukti bahwa *guest request* tersebut sudah terpenuhi. Selama proses evaluasi ada beberapa tahapan yang ditambahkan dalam prosedur *guest request* sehingga hal tersebut dapat membuat standar operasional prosedur yang diterapkan menjadi lebih efektif dan terstruktur dengan baik.

B. Saran

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

1. Dalam tahapan standar operasional prosedur tersebut diperlukan adanya perubahan pada waktu penyampaian *guest request*, penambahan formulir dan laporan untuk barang berharga. Dimana perubahan tersebut akan memberikan efek yang baik pada

perusahaan seperti komentar yang baik dari tamu dan tamu tersebut juga dapat menjadi tamu yang loyal.

2. Untuk menjaga kualitas dan kepuasan dari tamu sendiri sebaiknya *housekeeping coordinator* memperhatikan waktu pelayanan *guest request* dan komunikasi yang terjadi antara *housekeeping coordinator* dan *room attendant* sehingga pelayanan *guest request* dapat dilakukan sesuai dengan waktu yang sudah ada pada standar operasional prosedur perusahaan yaitu 20 menit dengan mengingat waktu tersebut, maka tamu akan merasa mendapatkan pelayanan yang baik dan hal tersebut akan berpengaruh terhadap penilaian tamu pada hotel sendiri.
3. Diperlukan pemantauan terhadap penggunaan standar operasional prosedur *guest request* dimana dengan adanya pemantauan hotel akan mengetahui seberapa efektif penggunaan standar operasional prosedur tersebut sehingga jika dalam masa pemantauan tersebut standar operasional tersebut kurang efektif, maka dapat dilakukan perubahan untuk pengembangan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrian Noviardy, & Ellana Nur Aprillia. (2019). EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RECEPTIONIST DALAM MENANGANI TAMU CHECK-IN DI AZZA HOTEL PALEMBANG. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)*, 1(1), 38–45.
<https://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/962>
- Ananda. (2022, March 4). *Pengertian Housekeeping: Peran, Tugas, dan Struktur Organisasi*. Best Seller Gramedia. <https://www.gramedia.com/best-seller/pengertian-housekeeping/>
- Algavia, L. (2015, September 15). *Standard Operasional Prosedur*. Academia.edu.
https://www.academia.edu/15744675/Standard_Operasional_Prosedur
- Aris Febri Rahmanto. (2023). PERANAN KOMUNIKASI DALAM SUATU ORGANISASI. *KOMUNIKOLOGI : Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 1(2).
<https://doi.org/10.47007/jkomu.v1i2.8>
- Asri, A. (2017, June 10). *MACAM-MACAM BENTUK STRUKTUR ORGANISASI*. Academia.edu.
https://www.academia.edu/33407712/MACAM_MACAM_BENTUK_STRUKTUR_ORGANISASI
- BINA, U. (2022). EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RECEPTIONIST DALAM MENANGANI TAMU CHECK-IN DI AZZA HOTEL PALEMBANG - Bina Darma e-Journal. *Binadarma.ac.id*.
http://eprints.binadarma.ac.id/14436/1/SEMHAVOK_NOV%202019.pdf
- Fristi Bellia Annishia, & Riswanto Riswanto. (2020). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta*. <https://doi.org/10.30813/fame.v3i1.2164>
- Rahman, I. (2018, July 9). *Analisis Dan Interpretasi*. Academia.edu.
https://www.academia.edu/37009469/Analisis_Dan_Interpretasi
- Super User. (2020, May 27). *Housekeeping - Introduction, Definition, Role, Responsibilities and Layout*. Setupmyhotel.com; Setupmyhotel.com.
<https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/hk/789-housekeeping.amp.html>

Serafica Gischa. (2021, June 24). *Organisasi Lini: Pengertian, Struktur, Ciri, Kelebihan dan Kekurangan*. KOMPAS.com; Kompas.com. <https://www.kompas.com/skola/read/2021/06/24/140000969/organisasi-lini-pengertian-struktur-ciri-kelebihan-dan-kekurangan>

View of Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor. (2023). Ppb.ac.id. <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jbh/article/view/620/463><https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jbh/article/view/620/463>

Fristi Bellia Annishia, & Riswanto Riswanto. (2020). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta*. <https://doi.org/10.30813/fame.v3i1.2164>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI