

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
MAKE UP ROOM DI HOTEL POLIWANGI
JINGGO BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
YOGA IRAWAN
NIM. 362093301027**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
MAKE UP ROOM DI HOTEL POLIWANGI
JINGGO BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Oleh:

YOGA IRAWAN

NIM. 362093301027

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, dengan telah diselesaikannya Tugas Akhir ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Ahmad Paidi dan Ibu Islamiyah. Saya persembahkan Tugas Akhir ini sebagai penghargaan kepada kedua orang tua tercinta. Semoga karya ini dapat menjadi bukti dedikasi dan cinta saya kepada mereka.
2. Kakak saya Ainur Rofik, kakak tingkat yang selalu membantu saya kakak Nelin dan Mas Andika, terima kasih atas segala doa dan dukungannya.
3. Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
4. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A. dan Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
5. Kepada seluruh dosen-dosen, teknisi, dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan, tenaga, dan waktu untuk penulis.
6. Kepada Shella Meta Dini Arrahma sosok perempuan sudah setia menemani, memberikan semangat, waktu, doa dan segalanya selama 4 tahun lamanya, penulis mengucapkan terimakasih.
7. Terima kasih kepada Ibu wanda selaku *General Manager* Hotel Poliwangi Jinggo, Ibu Sandris selaku *Manager Room Division, Room Attendant* Hotel Poliwangi Jinggo, dan Mas Yudik selaku Staf Ahli yang membantu memberi ijin dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

MOTTO

“Hiduplah seperti kereta, apabila ada yang menghalangimu tabrak saja”

~Yoga Irawan ~

“Jangan melanggar peraturan negara dan jangan melanggar peraturan agama, niscaya
hidupmu akan aman”

~ Ahmad Paidi (Ayahanda Penulis) ~

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yoga Irawan

NIM : 362093301027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP) Make Up Room* di Hotel Poliwangi Jinggo Banyuwangi” benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 30 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Yoga Irawan

NIM. 3620933010027

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
MAKE UP ROOM DI HOTEL POLIWANGI
JINGGO BANYUWANGI**

**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

**Oleh :
Yoga Irawan
NIM. 362093301027**

Tanggal Ujian : 30 APR 2024

Menyetujui :

Pembimbing 1 : Firda Rachma Amalia, S.E., M.M.

(.....)

Pembimbing 2 : Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

(.....)

Penguji 1 : Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.

(.....)

Penguji 2 : Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M.

(.....)

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**



Adetiva Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**



Ahmadiyha Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
MAKE UP ROOM DI HOTEL POLIWANGI
JINGGO BANYUWANGI**

Nama : Yoga Irawan
NIM : 362093301027
Dosen Pembimbing : 1. Firda Rachma Amalia, S.E., M.M.
2. Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena ditemukannya fakta bahwa proses *make up room* di Hotel Poliwangi Jinggo tidak efisien dan berjalan tanpa prosedur, menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Sehingga dilakukan penelitian untuk dapat menghasilkan dokumen SOP *make up room* tertulis yang terstruktur dan terdokumentasi yang dapat digunakan sebagai pedoman oleh *staff room attendant* di Hotel Poliwangi Jinggo dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Penyusunan dokumen SOP *make up room* dilakukan menggunakan metode analisis kesenjangan (GAP) dimana penyusunan dokumen SOP dilakukan sesuai dengan kondisi ideal menurut 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yakni : 1) Bukti langsung (*tangible*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Ketanggapan (*responsivness*), 4) Jaminan (*assurance*), dan 5) Empati (*emphaty*) dengan membandingkan kondisi eksisting prosedur penyediaan kamar yang terdapat di Hotel Poliwangi Jinggo. Kemudian, untuk memastikan dokumen SOP penyediaan kamar yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka dilakukan tahap verifikasi dan validasi terkait dokumen SOP yang dibuat. Harapan dari penelitian ini yaitu berupa SOP *make up room* secara tertulis yang sudah terverifikasi dan tervalidasi serta dapat digunakan oleh *Housekeeping Department* Hotel Poliwangi Jinggo dalam proses *make up room*.

Kata kunci: *Standard Operating Procedure* (SOP), *Make Up Room*, Analisis Kesenjangan, Kualitas Pelayanan, Hotel Poliwangi Jinggo

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
MAKE UP ROOM AT POLIWANGI JINGGO
HOTEL BANYUWANGI

Name : Yoga Irawan
Student Identity Number : 362093301027
Supervisors : 1. Firda Rachma Amalia, S.E., M.M.
2. Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

ABSTRACT

This research was carried out because it was discovered that the make up room process at the Poliwangi Jinggo Hotel was inefficient and ran without procedures, causing the quality of service to be less than optimal. So research was carried out to produce a structured and documented written make up room SOP document which can be used as a guideline by room attendant staff at the Poliwangi Jinggo Hotel in providing services in accordance with guest expectations. The research method used is a qualitative approach. The preparation of make up room SOP documents is carried out using the gap analysis method (GAP) where the preparation of SOP documents is carried out in accordance with ideal conditions according to 5 (five) dimensions of service quality, namely: 1) Direct evidence (tangible), 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, and 5) Empathy by comparing the existing conditions of room provision procedures at the Poliwangi Jinggo Hotel. Then, to ensure that the resulting SOP document for providing rooms meets the company's needs, a verification and validation stage is carried out regarding the SOP document created. The hope of this research is in the form of a written make up room SOP that has been verified and validated and can be used by the Poliwangi Jinggo Hotel Housekeeping Department in the make up room process.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), Make Up Room, Gap Analysis, Hotel Poliwangi Jinggo*

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan Standard Operating Procedure (Sop) Make Up Room Di Hotel Poliwangi Jinggo Banyuwangi”. Tugas Akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Diploma IV (D-IV) pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi Politeknik Negeri Banyuwangi tempat penulis menempuh kuliah dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik.
4. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.E, M.M. selaku ketua jurusan pariwisata.
5. Bapak Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
6. Bapak Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan.
7. Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
8. Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
9. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
10. Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
11. Kepada seluruh dosen-dosen, teknisi, dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan, tenaga, dan waktu untuk penulis.
12. Keluarga tercinta yang selalu memberi semangat, dukungan dan mendoakan yang terbaik kepada saya.
13. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua orang. Terima kasih.

Banyuwangi, 30 Maret 2024

Yang Menyatakan,

Yoga Irawan

NIM. 3620933010027

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	1
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pariwisata.....	9
2.1.2 Hotel	9
2.1.3 <i>Housekeeping</i>	11
2.1.4 <i>Room Attendant</i>	14
2.1.5 <i>Make Up Room</i>	15
2.16 Kualitas Pelayanan	15
2.1.7 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	16
2.1.8 Unsur-Unsur <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	17
2.1.9 Prinsip dan Format Penyusunan SOP	19
2.1.10 Manfaat <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	21
2.1.11 <i>GAP Analysis</i>	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	27

3.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.2	Waktu Penelitian	27
3.3	Pendekatan Penelitian	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.5	Instrumen Penelitian	30
3.6	Teknik Analisis Data	30
3.6.1	Teknik Analisis <i>Gap</i> (Kesenjangan)	31
3.7	Luaran Penelitian	32
3.8	Kerangka Pemikiran.....	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1.1	Struktur Organisasi Hotel Poliwangi Jinggo.....	36
4.1.2	Fasilitas Hotel Poliwangi Jinggo	37
4.2	Analisis dan Pembahasan.....	40
4.2.1	Kondisi Eksisting (Saat Ini) Prosedur Pelayanan <i>Make Up Room</i> Hotel Poliwangi Jinggo	40
4.2.2	Kondisi Harapan Prosedur <i>Make Up Room</i> di Hotel Poliwangi Jinggo	43
4.2.3	Analisis Kesenjangan.....	44
4.2.4	Identifikasi Perubahan	45
4.2.5	Identifikasi Dampak.....	47
4.2.6	Penyusunan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	50
4.2.7	Hasil Pengujian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	62
BAB 5 PENUTUP		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		73
Lampiran 1. Pedoman Observasi		73
Lampiran 2. Pedoman Wawancara <i>Administration & Finance Manager</i>		77
Lampiran 3. Pedoman Wawancara <i>Manager Room Division</i>		79
Lampiran 4. Pedoman Wawancara <i>Room Attendant</i>		81
Lampiran 5. Pedoman Wawancara <i>Room Attendant</i>		83
Lampiran 6. Dokumentasi		85
Lampiran 7. Form Verifikasi		89
Lampiran 8. Form Validasi		91

Lampiran 9. Form Skenario Validasi	93
Lampiran 10. Biodata Penulis.....	95

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Tamu Hotel di Banyuwangi	1
Gambar 1.2 Hotel Poliwangi Jinggo	2
Gambar 1.3 Grafik Penjualan Kamar Hotel Poliwangi Jinggo Tahun 2024	5
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	27
Gambar 3.2 Alur Proses Analisis Kesenjangan (GAP).....	31
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Logo Hotel Poliwangi Jinggo.....	35
Gambar 4.2 Hotel Poliwangi Jinggo Tampak Depan	35
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Hotel Poliwangi Jinggo.....	36
Gambar 4.4 Kamar VIP Hotel Poliwangi Jinggo	38
Gambar 4.5 <i>Standard Room</i> Hotel Poliwangi Jinggo	38
Gambar 4.6 Gandrung Resto Hotel Poliwangi Jinggo	38
Gambar 4.7 Ijen Meeting Room Hotel Poliwangi Jinggo.....	39
Gambar 4.8 Toilet Hotel Poliwangi Jinggo.....	39
Gambar 4.9 <i>Fitness and GYM</i> Hotel Poliwangi Jinggo	40
Gambar 4.10 Form Hasil Verifikasi Dokumen SOP Make Up Room Hotel Poliwangi Jinggo oleh Staf Ahli.....	63
Gambar 4.11 Form Simulasi SOP Make Up Room Hotel Poliwangi Jinggo oleh Room Attendant untuk Proses Validasi	64
Gambar 4.12 Form Simulasi SOP <i>Make Up Room</i> Hotel Poliwangi Jinggo oleh <i>Room</i> <i>Attendant</i> untuk Proses Validasi	65
Gambar 4.13 Form Hasil Validasi Dokumen SOP <i>Make Up Room</i> Hotel Poliwangi Jinggo oleh Staf Ahli	66

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Unsur Dalam Dokumen SOP	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Jadwal Perkiraan Pelaksanaan Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Kondisi Eksisting Prosedur Make Up Room Terhadap Standar Acuan	42
Tabel 4.2 Analisis Kesenjangan Prosedur Make Up Room di Hotel Poliwangi Jinggo	44
Tabel 4.3 Identifikasi Perubahan Prosedur <i>Make Up Room</i> di Hotel Poliwangi Jinggo	45
Tabel 4.4 Identifikasi Dampak Prosedur Make Up Room di Hotel Poliwangi Jinggo	47
Tabel 4.5 <i>Cover</i> Dokumen SOP Make Up Room Hotel Poliwangi Jinggo	51
Tabel 4.6 SOP Make Up Room Hotel Poliwangi Jinggo Tahapan Sederhana	52
Tabel 4.7 SOP <i>Make Up Room</i> Hotel Poliwangi Jinggo Tahapan Berurutan	53
Tabel 4.8 SOP <i>Make Up Room</i> Hotel Poliwangi Jinggo Tahapan <i>Flowchart</i>	57

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	73
Lampiran 2. Pedoman Wawancara <i>Administration & Finance Manager</i>	77
Lampiran 3. Pedoman Wawancara <i>Manager Room Division</i>	79
Lampiran 4. Pedoman Wawancara <i>Room Attendant</i>	81
Lampiran 5. Pedoman Wawancara <i>Room Attendant</i>	83
Lampiran 6. Dokumentasi	85
Lampiran 7. Form Verifikasi	89
Lampiran 8. Form Validasi	91
Lampiran 9. Form Skenario Validasi	93
Lampiran 10. Biodata Penulis	95

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --