

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PENYEDIAAN KAMAR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI *RED ISLAND SURFCAMP***

TUGAS AKHIR



**Oleh :
ELSA NOVIA FEBRIYANTI
NIM. 361793301176**

**PROGAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2021**

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PENYEDIAAN KAMAR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI RED ISLAND SURFCAMP**

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:
ELSA NOVIA FEBRIYANTI
NIM. 361793301176**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2021**

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan semaksimal mungkin. Sebuah usaha tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Dengan penuh kasih sayang dan luapan syukur serta terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam penyelesaian laporan ini, khususnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, dan keteguhan hati sehingga mampu mengerjakan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Ayahanda Bambang Hariyanto dan Ibunda Sulis Heng Tyas Tatik tercinta yang sangat kubanggakan, terima kasih atas segala dukungan, do'a, dan kasih sayang sehingga penulis mampu menuntaskan Tugas Akhir ini dengan lancar.
3. Guru-guru penulis sejak TK, SD Negeri 008 Sanga-Sanga, SD Negeri 6 Yosomulyo, SMP Negeri 1 Gambiran, SMK Negeri 1 Tegalsari, serta seluruh staff dan dosen pengajar Politeknik Negeri Banyuwangi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata atas segala ilmu yang telah diberikan hingga penulis mencapai gelar S.Tr.Par.
4. Sahabat seperjuangan yang senantiasa memberi semangat dan bantuan adalah Octavia Rosalinda, Isobatul Khoiriyah, Zuniar Raini, Indah Febri Wulan Sari, serta teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah berbagi ilmu dan saling menguatkan dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir. Mohon maaf tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -

MOTTO

“A butterfly’s wings grow because a caterpillar dared to believe it could fly”

(Anonim)

“if life gives you lemons, then just make a lemonade”

(Penulis)

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elsa Novia Febriyanti

NIM : 361793301176

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penyediaan Kamar Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Red Island Surfcamp*”** adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan institusi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari isi dari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 2021

Yang Menyatakan,



Elsa Novia Febriyanti

NIM. 361793301176

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PENYEDIAAN KAMAR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI *RED ISLAND SURFCAMP***

**Tugas Akhir Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh :

ELSA NOVIA FEBRIYANTI

NIM. 361793301176

Tanggal Ujian :31 AUG 2021.....

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Adetiya Prananda Putra S.ST., M.M

(.....)

Pembimbing 2 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

(.....) M

Penguji 1 : Aprilia Divi Yustita S.Si., M.Si.

(.....)

Penguji 2 : Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.

(.....)

**Mengesahkan,
Wakil Direktur I
Bidang Akademik**



**Dedy Hidayat Kusuma, S.T., M.Cs.
NIPPPK. 197704042021211004**

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



**Rudi Tri Hantoko, S.ST.Par., M.Tr.Par. M
NIK. 2016.36.169**

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PENYEDIAAN KAMAR UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI *RED ISLAND SURFCAMP***

Nama : Elsa Novia Febriyanti

NIM : 361693301176

Pembimbing : 1. Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
2. Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena ditemukannya fakta bahwa proses penyediaan kamar di *Red Island Surfcamp* tidak efisien dan berjalan tanpa prosedur, menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Sehingga dilakukan penelitian untuk dapat menghasilkan dokumen SOP penyediaan kamar tertulis yang terstruktur dan terdokumentasi yang dapat digunakan sebagai pedoman oleh staf *room attendant* di *Red Island Surfcamp* dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Penyusunan dokumen SOP pelayanan 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) kehandalan (*reliability*), 3) ketanggapan (*responsivness*), 4) jaminan (*assurance*) dan 5) empati (*emphaty*) dengan membandingkan kondisi eksisting prosedur penyediaan kamar yang terdapat di *Red Island Surfcamp*. Kemudian, untuk memastikan dokumen SOP penyediaan kamar yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka dilakukan tahap verifikasi dan validasi terkait dokumen SOP yang dibuat. Tahapan prosedur pelayanan yang dihasilkan yakni : *preparation*, *entering room*, dan *make up room*.

Kata Kunci : *Standard operating procedure* (SOP), Kualitas pelayanan, Analisis kesenjangan, *Red Island Surfcamp*

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -

**MAKING STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOR PROVISION
OF ROOMS EFFORT TO IMPROVE QUALITY OF SERVICE AT RED
ISLAND SURFCAMP**

Name : Elsa Novia Febriyanti
Student Identity Number : 361693301176
Supervisors : 1. Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
2. Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

ABSTRACT

This research was conducted due to the fact that the process of providing rooms at Red Island Surfcamp was inefficient and ran without procedures, causing the service quality to be less than optimal. So that research is carried out to be able to produce SOP documents for providing structured and documented written rooms that can be used as guidelines by staff room attendant at Red Island Surfcamp in providing services according to guest expectations. The research method used is a qualitative approach. Preparation of SOP document service is carried out using the method of analysis of the gap (GAP) in which the preparation of SOP documents made in accordance with the ideal conditions according to five (5) service quality dimensions namely: 1) evidence of direct (tangible), 2) reliability, 3) responsiveness, 4) a guarantee (assurance) and 5) empathy by comparing the existing condition provision room procedures contained in Red Island Surfcamp. Then, to ensure that the SOP document for the provision of rooms are produced in accordance with the company's needs, a verification and validation phase is carried out regarding the SOP document created. The resulting service procedure stages are preparation, entering room, and make up room.

Keywords : Standard operating procedure (SOP), Service quality, Gap analysis, Red Island Surfcamp

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Waroeng Kemarang Banyuwangi”. Tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, khususnya kepada :

1. Bapak Son Kuswadi, Dr. Eng. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi. Bapak Dedy Hidayat Kusuma, S.T.,M.Cs. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Rudi Tri Handoko, S.ST.Par., M.Tr.Par. selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak I Putu Sudhyana Mecha, S.Kom., M.Par. selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
4. Bapak Adetiya Prananda Putra S.ST., M.M. selaku pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
5. Bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd. M.Pd. selaku pembimbing 2 yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis sehingga dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Politeknik Negeri Banyuwangi, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah mendidik dengan penuh dedikasi tinggi dari semester awal hingga akhir.
8. Owner *Red Island Surfcamp* Bapak Zainal Arifin dan para karyawan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam perizinan dan pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian.

9. Kedua orangtua tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moral dan materi selama masa kuliah dan melakukan penelitian.
10. Tak lupa pula penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik itu dalam proses pengerjaan laporan tugas akhir ini sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membaca. Amin.

Banyuwangi,
Yang menyatakan,

Elsa Novia Febriyanti
NIM. 361693301037

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
PERNYATAAN	vii
LEMBAR PENGESAHAN	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	vxii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pariwisata	7
2.1.2 Akomodasi	7
2.1.3 <i>Cottgae</i>	9
2.1.4 <i>Room Attendant</i>	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan	15
2.1.6 <i>Standard Operating Procedure</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	31

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2 Pendekatan Penelitian	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Instrumen Penelitian	34
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Teknik Analisis Kesenjangan (GAP)	36
3.6 Kerangka Pemikiran	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.2 Fasilitas <i>Red Island Surfcamp</i>	40
4.3 Struktur Organisasi <i>Red Island Surfcamp</i>	43
4.4 Kondisi Eksisting Prosedur Penyediaan Kamar	44
4.4.1 Proses	45
4.4.2 Pemetaan Kondisi Eksisting Prosedur Penyediaan Kamar Terhadap Standar Acuan	46
4.5 Kondisi Harapan Prosedur Penyediaan Kamar	48
4.6 Analisis Kesenjangan	48
4.7 Identifikasi Perubahan	50
4.8 Identifikasi Dampak	53
BAB 5 PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Alur Proses Analisis Kesenjangan (GAP)	36
Gambar 4.1 Kamar <i>Red Island Surfcamp</i>	39
Gambar 4.2 Taman <i>Red Island Surfcamp</i>	40
Gambar 4.3 <i>Red Island Surfcamp Café & Resto</i>	41
Gambar 4.4 Kolam Renang <i>Red Island Surfcamp</i>	41
Gambar 4.5 <i>Rental Surf Board Red Island Surfcamp</i>	42
Gambar 4.6 Area Parkir <i>Red Island Surfcamp</i>	42
Gambar 4.7 Struktur Organisasi <i>Red Island Surfcamp</i>	43
Gambar 4.8 Dokumen SOP Penyediaan Kamar	59
Gambar 4.9 Form Penilaian Dokumen SOP	61
Gambar 4.10 Skenario Validasi SOP	62

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Kondisi Eksisting Prosedur Penyediaan Kamar Terhadap Standar Acuan	46
Tabel 4.2 Analisis Kesenjangan Prosedur Penyediaan Kamar di <i>Red</i> <i>Island Surfcamp</i>	49
Tabel 4.3 Identifikasi Perubahan	50
Tabel 4.4 Identifikasi Dampak	53

- *Halaman ini sengaja dikosongkan* -