

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) DAN PEMBERIAN *PUNISHMENT* PADA
STAFF DI PURI SPA HOTEL GRAN PURI MANADO**

SKRIPSI

Oleh :

**Vina Viranda Bangkil
NIM. 18064025**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN D IV
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

COVER	i
JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
BIODATA MAHASISWA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.2 Standar Operasional Prosedur Spa	16
2.3 Penelitian Sebelumnya	14
2.4 Kerangka Berpikir	15

BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.4 Sumber Data.....	18
3.5 Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Sejarah Umum Hotel Gran Puri Manado	20
4.1.1 Lokasi Hotel	21
4.1.2 Slogan, Visi dan Misi.....	22
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado	24
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab	25
4.1.5 Struktur Organisasi Puri Spa.....	27
4.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab	28
4.2 Hasil Penelitian.....	29
4.2.1 Hasil Observasi	29
4.2.2 Hasil Wawancara	33
4.3 Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel adalah bentuk bangunan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Dan dengan adanya usaha industry hotel, menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat dan bisa membantu perekonomian masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu, manajemen Hotel Gran Puri Manado sudah membuat aturan dalam bekerja atau yang lebih dikenal dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) untuk mengatur semua kegiatan/pekerjaan yang ada di Hotel Gran Puri Manado, selain itu *punishment* juga dibuat untuk memotivasi staff agar bisa meningkatkan lagi kinerja dan kualitas pelayanan pada tamu yang datang ke hotel.

Pada saat melakukan *on the job training* di Hotel Gran Puri Manado khususnya di Departemen Spa, penulis sering mendapati hal-hal yang tidak diinginkan karena para staff di Spa tidak mengikuti aturan atau *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang sudah ditetapkan untuk dilaksanakan, para pekerja seringkali mengikuti kehendak mereka sendiri, sehingga mengurangi kualitas pelayanan terhadap tamu di hotel tersebut. Salah satunya yaitu tentang prosedur kebersihan ruangan *therapy* yang seharusnya selesai dipakai harus dibersihkan kembali atau ditinggalkan dalam keadaan sesuai standar yang sudah

ditetapkan, tapi hampir sering didapati staff tidak membersihkan kembali sehingga tamu yang masuk ke kamar therapy merasa tidak nyaman dengan keadaan tersebut.

Penerapan Standar Operasional Prosedur di Puri Spa Hotel Gran Puri Manado belum diterapkan sepenuhnya, sehingga berdampak pada terganggunya operasional kerja di Puri Spa sendiri dan mempengaruhi departemen lain. Dari kejadian tersebut perlu adanya pemberian *Punishment* agar standar operasional prosedur di Spa bisa kembali diterapkan.

Dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pemberian *Punishment* Pada Staff Di Puri Spa Hotel Gran Puri Manado**”

1.2. Rumusan Masalah

Dengan Mempertimbangkan latar belakang di atas maka peneliti mengangkat perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur di Puri Spa Hotel Gran Puri Manado?
2. Bagaimana Pemberian *Punishment* Pada Staff di Puri Spa Hotel Gran Puri Manado?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur yang digunakan di Puri Spa Hotel Gran Puri Manado.
2. Bagaimana Pemberian *Punishment* Pada Staff di Puri Spa Hotel Gran Puri Manado

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk perkembangan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puri SPA.

b. Manfaat Praktis

Bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi Puri SPA untuk lebih menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja.